

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
KANTOR PELAYANAN PAJAK MALANG SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**CITRA MARTA KARDINA
NIM. 145030401111022**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

MALANG

2018



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>

E-mail: fia@ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan
Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik.

Disusun oleh : Citra Marta Kardina

NIM : 145030401111022

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Perpajakan

Malang, 18 April 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Nurlita Sukma Alfandia, SE., MA

NIP.2013048811112001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 9 Mei 2018
Jam : 09.00-10.00
Fakultas : Ilmu Administrasi
Skripsi atas nama : Citra Marta Kardina
Judul : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Nurlitas Sukma Alfandia, SE., MA

NIP. 2013048811112001

Anggota



Saparila Worokinasih, Dr. S.Sos, M.Si

NIP. 19750305 200604 2 001

Anggota



Astri Warih Anjarwi, SE., MSA, Ak

NIK. 2013048703162001

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan preundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 26 April 2018

Mahasiswa



Citra Marta Kardina

Curriculum Vitae



Nama : Citra Marta Kardina
NIM : 145030401111022
Tempat, Tanggal, Lahir : Banyuwangi, 28 Maret 1996
Alamat : Jalan Kahuripan Nomor 12
RT 04 RW 03 Kelurahan Tamanbaru
Kecamatan Banyuwangi
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : citramartakardina@gmail.com
Pendidikan Formal : 2002-2008 SD Negeri 2 Kebalenan
2008-2011 SMP Negeri 2 Banyuwangi
2011-2014 SMA Negeri 1 Glagah
Karya Ilmiah : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan).

Bismilahirrohmanirrohim,

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini untuk Kedua Orang Tuaku
tercinta, serta untuk Kakak ku tersayang.



RINGKASAN

Citra Marta Kardina, 2018, Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan Layanan Pelaporan Surat Pemberitahuan Berbasis Elektronik (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan), Nurlita Sukma, SE., MA

Layanan Pelaporan Surat Pemberitahuan berbasis elektronik merupakan salah satu upaya reformasi perpajakan dalam rangka pemenuhan administrasi perpajakan. Layanan pelaporan SPT berbasis elektronik untuk wajib pajak orang pribadi biasa disebut sebagai *e-filing*. *E-filing* adalah salah satu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui website DJP online. Berdasarkan data dari DJP tahun 2018 bahwa sebesar 80% SPT Tahunan yang masuk dilaporkan secara elektronik. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak sebesar 80% sudah beralih dari pelaporan SPT secara manual ke pelaporan berbasis elektronik. Selain itu terjadi penurunan jumlah pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 11.106 wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Variabel yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kemampuan menggunakan internet. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang menggunakan *e-filing*. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 90 wajib pajak melalui teknik sampel incidental.

Hasilnya adalah variabel persepsi kemudahan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan variabel kemampuan menggunakan internet berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

SUMMARY

Citra Marta Kardina, 2018. The Factors That Influence Tax Payer Satisfaction in reporting Annual Tax Return based on electronic service (Study to registered individual Tax Payer on tax office Malang Selatan), Nurlita Sukma, SE., MA.

Electronic reporting service of Annual Tax Return is one of the tax reform efforts for fulfilling tax administration. Electronic-based annual tax return reporting services for individual taxpayer is referred to as e-filing. E-filing is a tool to reporting annual tax return that can be done through the website Directorate General of Taxation online. Based on data from Directorate General of Taxation fiscal year 2018 that around 80% of annual tax return was reported electronically. That indicates that nowadays 80% of taxpayers have switched from manual reporting annual tax return to electronic based reporting.

This research aims to investigate the factors that influence individual taxpayer satisfaction of using e-filing. Variable used in this research is individual taxpayer satisfaction as the dependen variable and independen variable are perceived of usefulness, perceived of ease of use, and internet self efficacy. This research use explanatory research with quantitative approach. The object of this research is individual tax payer whom using e-filing in tax service office of Pratama Malang Selatan. The data used is primary data by using questionnaires. This research use double regression analysis test that involved 90 individual tax payer using incidental sampling.

The results of this research showed that perceived usefulness, perceived ease of use have significant influenced to individual taxpayer satisfaction. While internet self efficacy insignificant influenced to individual taxpayer satisfaction of using e-filing.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan pelaporan SPT berbasis elektronik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Perpajakan Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Nurlita Sukma A, SE., MA, selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis
5. Ibunda yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan yang terbaik dan Alm Ayahanda atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya. Tak lupa untuk Kakak ku tersayang yang selalu memberikan semangat dan dorongan

6. Sahabat saya di Prodi Perpajakan yaitu Amel, Cici, Gita, Ciko atas kebersamaan yang bermakna selama 4 tahun, terimakasih atas segala canda, tawa dan tangisan bahagia. Terimakasih atas rasa kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah.
7. Emma Aulia sahabat sejak SD memberikan nasihat, dukungan, serta doa untuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Himapajak 2015 dan 2016 yang banyak membantu dalam berproses dan memberikan banyak pengalaman bagi penulis.
9. Teman-teman Kos Putri Sakinah yang selama ini menjadi teman makan, nonton tv, curhat, malam minggu, begadang di Malang.
10. Seluruh teman-teman Perpajakan FIA khususnya angkatan 2014 dan yang memberikan dukungan serta dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 26 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris	12
B. Tinjauan Teoritis	19
1. Tinjauan tentang <i>e-government</i>	19
2. Reformasi Perpajakan	20
3. Tinjauan tentang Sistem Informasi	21
4. Tinjauan tentang Pajak	23
5. <i>E-filing</i>	28

6. Kepuasan	31
7. Persepsi Kegunaan	33
8. Persepsi Kemudahan Penggunaan	34
9. <i>Internet Self Efficacy</i>	35
C. Model Penelitian dan Hipotesis	37
1. Model Konseptual	37
2. Model Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Variabel dan Pengukurannya	47
1. Variabel Penelitian	47
2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	48
3. Skala Pengukuran	51
D. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi	52
2. Sampel	52
E. Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Uji Instrumen Penelitian	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	56
H. Teknik Analisis Data	57
1. Analisis Statistik Deskriptif	57
2. Analisis Statistik Inferensial	58
a. Uji Asumsi Klasik	58
b. Analisis Regresi Linear Berganda	60
c. Uji Simultan	62
d. Uji Parsial	63
e. Koefisien Determinasi	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
1. Profil KPP Pratama Malang Selatan	66
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan	67
3. <i>Job description</i> KPP Pratama Malang Selatan	68
B. Penyajian Data	69
1. Gambaran Umum Responden	70
2. Analisis Statistik Deskriptif	74
3. Analisis Statistik Inferensial	85
a. Uji Asumsi Klasik	85

b. Analisis Regresi Linier Berganda	87
c. Uji Simultan	89
d. Uji Parsial.....	90
e. Koefisien Determinasi.....	91
C. Pembahasan.....	92
1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	92
2. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	94
3. Pengaruh <i>Internet Self Efficacy</i> terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	96
4. Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, <i>internet self efficacy</i> terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100

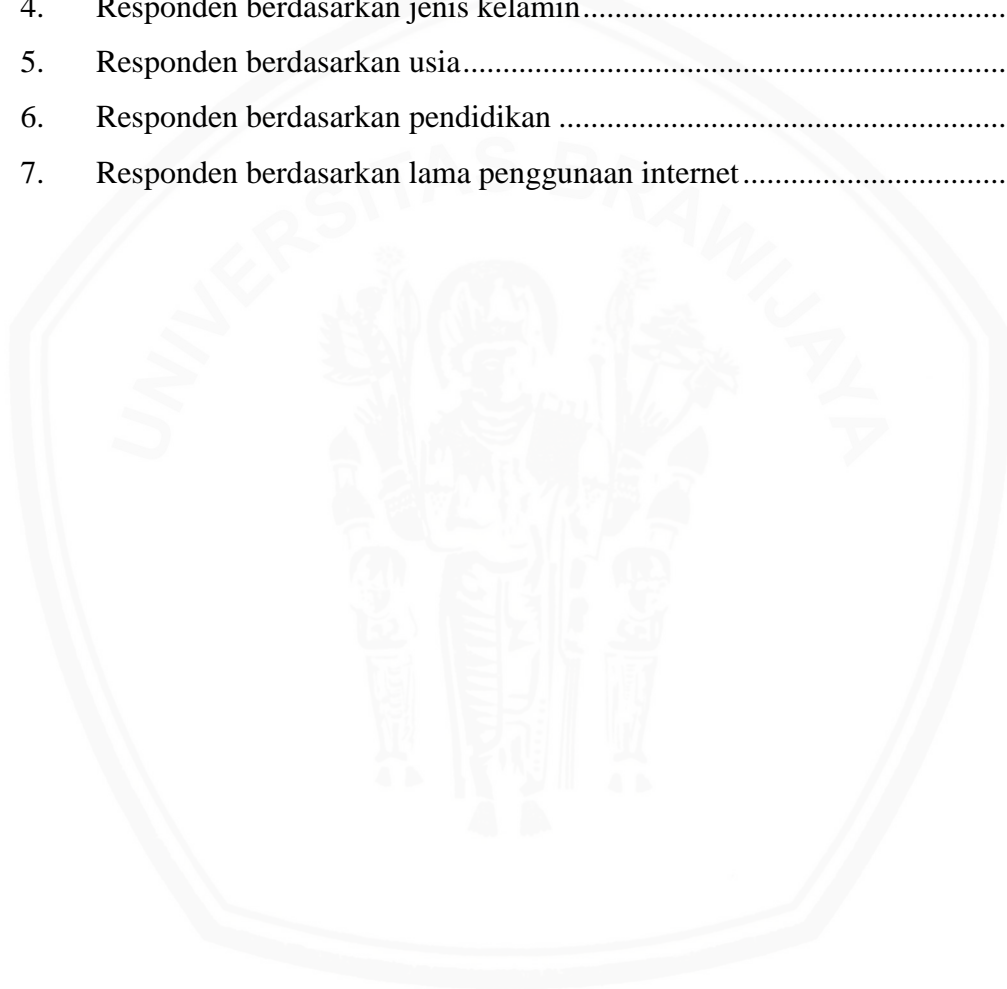
DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Malang Selatan.....	8
2.	Pemetaan Penelitian terdahulu	16
3.	Tujuan <i>e-governmwnt</i> berdasarkan kepentingan setiap stakeholder	20
4.	Definisi Operasioanal Variabel Penelitian	49
5.	Hasil Uji Validitas	56
6.	Hasil Uji Reliabilitas	57
7.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X1).....	74
8.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	76
9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Internet Self Efficacy</i> (X3).....	78
10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Menggunakan <i>e-filing</i>	82
11.	Hasil Uji Normalitas.....	85
12.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
13.	Hasil Uji Hetersokedastisitas.....	87
14.	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	88
15.	Hasil Uji Simultan	89
16.	Hasil Uji Parsial.....	90
17.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model Konsep.....	39
2.	Model Hipotesis.....	40
3.	Struktur Organisasi	67
4.	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
5.	Responden berdasarkan usia.....	71
6.	Responden berdasarkan pendidikan	72
7.	Responden berdasarkan lama penggunaan internet.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi komunikasi sudah mencapai perkembangan yang pesat. Perkembangan teknologi informasi komunikasi ini tidak hanya dimanfaatkan untuk kebutuhan perseorangan, melainkan juga dimanfaatkan untuk kegiatan pemerintahan. Pemerintah menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penggunaan teknologi informasi komunikasi di lingkup pemerintahan secara optimal ini disebut dengan *electronic-government* atau yang biasa disebut *e-government*.

Konsep *e-government* sebagaimana dikutip dalam Suaedi (2010:54) adalah bentuk e-bisnis di sektor pemerintah yang mengacu pada proses dan struktur yang ditujukan untuk memberikan pelayanan publik secara elektronik baik kepada masyarakat umum dan pengusaha. Salah satu instansi yang juga ikut menerapkan *e-government* adalah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan unit kerja di bawah koordinasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang mempunyai tugas menghimpun penerimaan negara melalui pajak.

E-government pada Direktorat Jenderal Pajak ini dilakukan melalui program Reformasi Perpajakan. Reformasi Perpajakan adalah perubahan menyeluruh termasuk didalamnya pembenahan administrasi perpajakan,

perbaikan regulasi dan peningkatan basis perpajakan (www.pajak.go.id). Tujuan dari Reformasi yang ingin di capai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak, 2007). Sebagaimana dikutip dalam www.pajak.go.id disebutkan bahwa Reformasi Perpajakan dilakukan dengan melakukan perubahan pada 5 (lima) hal utama yaitu struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan peraturan perundang-undangan.

Apabila dilihat dari sisi *e-government* perbaikan yang harus dilakukan adalah pada bidang proses bisnis dan teknologi informasi. Sebagaimana dikutip dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2007:16) dinyatakan bahwa proses bisnis ini dirancang sedemikian rupa agar dapat mengurangi kontak langsung antara pegawai Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya Korupsi Kolusi Nepotisme. Perbaikan proses bisnis ini diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif. Pelaksanaan *full automation* diharapkan dapat menciptakan suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat, dan *paperless*.

Rangkaian administrasi pajak diantaranya yaitu mendaftarkan diri, menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terhutanganya, karena berdasarkan Ketentuan Umum Perpajakan Indonesia menganut *self assessment*

sistem. Perbaikan proses bisnis dalam rangka memenuhi administrasi pajak salah satunya adalah dengan adanya layanan pelaporan Surat Pemberitahuan berbasis elektronik. Surat Pemberitahuan adalah Surat yang digunakan untuk melaporkan penghasilan baik penghasilan kena pajak maupun penghasilan tidak kena pajak, pajak penghasilan yang telah dipotong, kewajiban serta harta yang dimiliki oleh wajib pajak. Produk pada layanan pelaporan SPT berbasis elektronik ini adalah *e-filing*. *E-filing* adalah sarana pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) oleh Wajib Pajak orang pribadi secara *online* dan *real time* melalui internet. Sebelum adanya fasilitas *e-filing*, pelaporan Surat Pemberitahuan oleh wajib pajak dengan cara manual yaitu mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak. Umumnya Wajib Pajak cenderung melaporkan SPTnya mendekati batas akhir pelaporan SPT. Oleh karena itu semakin dekat dengan batas akhir pelaporan SPT sering dijumpai antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak.

Adanya layanan *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak karena tidak perlu antri dalam pelaporan SPT. Selain itu *e-filing* memberikan kemudahan karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga Wajib Pajak orang pribadi dapat melakukannya di rumah, maupun di kantor. Selain itu juga dapat meminimalkan biaya dan waktu Wajib Pajak dalam penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filing* ini dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan internet, penyampaian SPT

dapat dilakukan selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

Namun pada kenyataannya pelaporan SPT melalui *e-filing* tidak lepas dari masalah. Pasalnya berdasarkan pengalaman tahun 2017 lalu batas waktu pelaporan SPT Tahunan orang pribadi diperpanjang hingga 31 April 2017 karena banyak complain terkait kendala teknis sebagaimana dikutip dalam www.hukumonline.com kendala teknis itu diantaranya Wajib Pajak tidak menerima *link* aktivasi, ke dua Wajib Pajak mengeluh karena untuk mendapatkan *e-FIN* harus ke Kantor Pelayanan Pajak terlebih dahulu, ke tiga di monitor tertulis bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak tidak ditemukan, ke empat yaitu pada saat sudah mengisi SPT dan siap dikirim, namun muncul di monitor bahwa SPT sudah ada. Selain itu sebagaimana dikutip dalam Laporan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2016, terjadi *unplanned downtime* pada aplikasi *e-filing* pada tanggal 30 Desember 2016 selama 4,5 jam terhitung mulai pukul 08.30 s.d pukul 13.00 WIB. *Unplanned downtime* adalah terhentinya layanan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak direncanakan.

Berdasarkan data DJP tahun 2018, sebesar SPT Tahunan orang pribadi secara nasional seluruh Indonesia yang masuk dilaporkan melalui sarana elektronik, hal ini berarti sudah 80,13% masyarakat beralih ke pelaporan secara elektronik. DJP perlu memperhatikan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sarana pelaporan secara elektronik, karena kepuasan pengguna *e-filing* merupakan hal yang sangat penting, beberapa penelitian yang

dilakukan oleh Alawneh et al., 2013; Jamal dan Nasier, 2002; Al Khaldi dan Wallace, 1999; Szajna dan Scamell, 1993 menyatakan kepuasan pengguna merupakan faktor penentu apakah layanan *e-government* tersebut sukses atau sebaliknya. Oleh karena itu perlu diciptakan kesan yang mudah dan berguna tentang *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT. Kepuasan pengguna menurut Zeithamel (2002) adalah penilaian apakah produk atau layanan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan *online*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (2003) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan merupakan faktor pendukung kepuasan pengguna.

Kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007) adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Jika seseorang menggunakan *e-filing* dan merasa percaya bahwa *e-filing* itu akan berguna karena merupakan sarana pelaporan SPT yang aman dan cepat karena menggunakan akun pribadi masing-masing, maka seseorang itu akan menggunakannya. Apabila menggunakan *e-filing* di nilai dan di rasa sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi ekspektasi kepercayaan terkait kegunaanya maka pengguna akan merasa puas.

Kemudahan Penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007) adalah kepercayaan bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari suatu usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa menggunakan *e-filing* dapat melaporkan SPT lebih mudah dari pad acara manual karena wajib pajak tidak perlu antri dalam melaporkan SPTnya selain itu dengan cara *e-filing* pelaporan SPT bisa

dilaksanakan dimana saja dan kapan saja 7 hari dalam seminggu, 24 jam dalam sehari, maka seseorang itu akan menggunakan teknologi itu. Apabila setelah menggunakan *e-filing* dan seseorang itu menilai bahwa *e-filing* sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi ekspektasi kepercayaan tentang kemudahannya maka pengguna akan merasa puas.

Faktor lain yang mendukung kepuasan pengguna adalah *Internet Self Efficacy*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Henry dan Stone (1994) menemukan bahwa *Computer Self Efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. *Internet Self Efficacy* menurut Torkzadeh dan Van Dyke (2001) adalah penilaian individu atas kemampuan dalam menggunakan internet. Menurut Bandura (1977) individu akan cenderung lebih puas dengan perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukai perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya. Dalam konteks penelitian ini apabila individu merasa mampu mengoperasikan internet maka cenderung lebih puas dengan pelaporan Surat Pemberitahuan dengan *e-filing*.

Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan konstruk dari Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini digunakan untuk mengukur niat menggunakan sistem. Namun dalam Penelitian ini memperluas teori TAM untuk mengukur kepuasan pengguna sistem. Sharma et al (2014) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Penelitian ini menggunakan perluasan teori TAM untuk mengukur kepuasan pengguna dari pada mengukur niat menggunakan karena dalam *mandatory environment* (lingkungan yang menentukan perilaku yang bukan

atas kemauanya sendiri) kurang tepat apabila dilakukan penelitian terhadap niat menggunakan. Dalam konteks penelitian ini, saat ini sudah banyak Wajib Pajak yang diwajibkan untuk penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT. Berdasarkan Surat Edaran Nomor 8 Tahun 2015 menyatakan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang merupakan Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian wajib melaporkan SPT dengan *e-filing*.

Tabel 1 Jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Malang Selatan

Uraian	2016	2017
Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar	102.519	107.245
Realisasi pelaporan SPT Tahunan manual	20.945	24.846
Realisasi pelaporan SPT Tahunan dengan <i>e-filing</i>	21.541	13.740
Seluruh Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi	42.486	38.586

Sumber: KPP Pratama Malang Selatan, 2018

Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan adalah salah satu kantor yang ikut serta menerapkan *e-filing* sebagai sarana dalam melaporkan Surat Pemberitahuannya. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan dengan cara manual masih lebih besar jumlahnya dibandingkan dengan pelaporan SPT menggunakan *e-filing*. Selain itu terjadi penurunan jumlah pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 11.106 Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah tersebut merupakan jumlah yang besar, sehingga memengaruhi jumlah total pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Malang Selatan.

Penelitian ini penting dilakukan karena untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*, karena kepuasan pengguna merupakan

faktor penentu apakah layanan pelaporan SPT melalui *e-filing* tersebut sukses atau sebaliknya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK”**.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, diidentifikasi masalah yang diteliti yaitu:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah *Internet Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?

3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah-masalah yang diidentifikasi, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari persepsi kegunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

4. Kontribusi Penelitian

1. Bagi Akademis
 - a Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
 - b Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan *e-filing*.
2. Bagi Praktisi
 - a Bagi Instansi Instansi Direktorat Jenderal Pajak
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk bisa meningkatkan pelayanan perpajakan melalui *e-filing*.
 - b Bagi Penulis

Meningkatkan kemampuan untuk melakukan penelitian dan penulisan hasil penelitian, yang merupakan aplikasi dari teori-teori yang didapatkan selama berada pada bangku perkuliahan.

5. Sistematika Pembahasan

Sistematika proposal skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab agar mempunyai suatu susunan yang runtut sehingga memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Sistematika yang dimaksud adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan kerangka penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang memuat pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional variabel, dan pengujian hipotesis.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh sesuai dengan teknik dan pengujian hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan untuk berbagai pihak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN EMPIRIS

Penelitian terdahulu bermanfaat apabila penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan memiliki hubungan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Langkah ini diambil untuk mengetahui hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan agar penelitian ini terfokus sehingga dapat dijadikan perbandingan hasil penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini perbandingan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dipublikasikan, yaitu:

1. Joo et al., (2000)

Penelitian ini dilakukan oleh Joo et al., pada tahun 2000 dengan judul “*Self efficacy for self regulated learning Academic self efficacy, and internet self efficacy in web-based instruction*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menguji pengaruh motivasi siswa terhadap kinerja dalam tugas berbasis web. Sebanyak 152 siswa sekolah menengah pertama di Seoul dijadikan sampel. Motivasi siswa diambil dari teori *self efficacy*. Hasilnya bahwa *internet self efficacy* secara signifikan dan positif memengaruhi nilai siswa dalam tugas berbasis web tersebut.

2. Adamson dan Shine (2003)

Penelitian ini dilakukan oleh Adamson dan Shine pada tahun 2003 dengan judul “*Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment*”:

A Bank's Treasury". Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan *technology acceptance model* pada *mandatory environment* (lingkungan yang mewajibkan) menggunakan sistem untuk aktivitas treasury pada perbankan. Aktivitas treasury sendiri adalah aktivitas finansial di dunia perbankan yang berkaitan dengan manajemen kas, investasi kas dan transaksi pembayaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini penggunaan menjadi sinonim dari kepuasan karena penggunaan tidak relevan pada *mandatory environment*. Jumlah sampel sebanyak 122 responden yang memiliki banyak pengalaman bekerja dengan komputer. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Hsu dan Chiu (2004)

Penelitian ini dilakukan oleh Hsu dan Chiu pada tahun 2004 dengan judul "*Predicting Electronic Service Continuance with a Decomposed Theory of Planned Behaviour*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui niat berkelanjutan menggunakan sistem. Penelitian ini menggunakan teori kognitif social dan faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan menggunakan sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 149 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh interpersonal berhasil mempengaruhi niat berkelanjutan. Akan tetapi pengaruh eksternal tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan. Persepsi kegunaan dan persepsi permainan berpengaruh terhadap kepuasan. Persepsi resiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. *Internet Self Efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkelanjutan, namun tidak pada kepuasan. Persepsi kontrolabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkelanjutan.

4. Tu dan Lin (2012)

Penelitian ini dilakukan oleh Tu dan Lin pada tahun 2012 dengan judul *“Perceived Ease of Use, Trust, and Satisfaction as Determinants of Loyalty in e-Auction Marketplace*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dari segi konsumen tentang apa yang menarik konsumen pada situs lelang online dan kembali lagi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel 316 pengguna situs lelang online. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, namun persepsi kemudahan yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan dengan kepercayaan. Persepsi kegunaan kurang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan. Persepsi kemudahan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas dalam lelang *online*.

5. Jin (2014)

Penelitian ini dilakukan oleh Jin pada tahun 2014 dengan judul *“Adoption of e-Book Among College Students: The Prespective of an Integrated TAM”*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi

kepuasan dan penggunaan berkelanjutan *e-book*. Populasinya adalah sarjana ekonomi dan administrasi bisnis yang pernah menggunakan *e-book*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, dan persepsi kegunaan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-book*. Kepuasan pengguna *e-book* berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan *e-book* kembali.

6. Neysa (2016)

Penelitian ini dilakukan oleh Neysa pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Penggunaan dan Kemudahan Fasilitas *E-Filing* terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Secara Online pada KPP Pratama Batu”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel penggunaan fasilitas *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan kemudahan penggunaan fasilitas *e-filing* berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi.

7. Pemetaan Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Pemetaan Penelitian Terdahulu

Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Joo et al., (2000)	<i>“Self efficacy for self regulated learning Academic self efficacy, and internet self efficacy in web-based instruction”</i>	Sama-sama menggunakan variabel <i>internet self efficacy</i> .	<ul style="list-style-type: none"> a Terdapat variabel <i>academic self efficacy</i>. b Sampel yang dituju adalah siswa sekolah menengah pertama di Seoul c Objek yang diteliti kepuasan menggunakan <i>e-book</i>.
Adamson dan Shine (2003)	<i>Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury</i>	<ul style="list-style-type: none"> a Sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan kemudahan b Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> a Objek yang diteliti oleh Adamson dan Shine adalah kepuasan <i>Office Processing System</i> dalam dunia perbankan. b Adamson dan Shine tidak menggunakan variabel <i>Internet Self Efficacy</i> yang dalam penelitian ini digunakan.

Hsu dan Chiu (2004)	<i>Predicting Electronic Service Continuance with a Decomposed Theory of Planned Behaviour</i>	<p>a. Sama-sama menggunakan variabel <i>Internet Self Efficacy</i> dan persepsi kegunaan.</p> <p>b. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif</p> <p>c. Objek yang diteliti tentang <i>e-filing</i>.</p>	a. Hsu dan Chiu menggunakan variabel penggunaan sistem berkelanjutan.
Tu dan Lin (2012)	<i>Perceived Ease of Use, Trust, and Satisfaction as Determinants of Loyalty in e-Auction Marketplace</i>	<p>a. Sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan kemudahan</p> <p>b. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>a. Objek yang diteliti Tu dan Lin adalah kepuasan menggunakan situs lelang <i>online</i>.</p> <p>b. Sampelnya adalah pengguna situs lelang <i>online</i>.</p> <p>c. Tu dan Lin tidak menggunakan variabel <i>Internet Self Efficacy</i> yang dalam penelitian ini digunakan.</p>
Jin (2014)	<i>“Adoption of e-Book Among College Students: The Prespective of an Integrated TAM”</i>	<p>a. Sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan kemudahan</p> <p>b. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>a. Objek yang diteliti adalah kepuasan terhadap <i>e-book</i></p> <p>b. Penelitian yang dilakukan Jin tidak menggunakan variabel <i>Internet Self Efficacy</i> yang dalam penelitian ini digunakan.</p>

Neysa (2016)	“Pengaruh Penggunaan dan Kemudahan Fasilitas <i>E-Filing</i> terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Secara Online pada KPP Pratama Batu	<ul style="list-style-type: none"> a. Sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan kemudahan b. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. c. Objek yang diteliti <i>e-filing</i> 	a. Neysa tidak menggunakan variabel <i>Internet Self Efficacy</i> yang dalam penelitian ini digunakan



B. TINJAUAN TEORITIS

1. Tinjauan tentang *E-Government*

The World Bank Group dalam Suaedi (2010:54) mendefinisikan *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi seperti jaringan area luas, internet, dan komputer yang dapat merubah hubungan dengan masyarakat, sektor usaha, dan sesama pemerintah oleh agen pemerintah. Konsep *e-government* sebagaimana dikutip dalam Suaedi (2010:54) adalah suatu bentuk *e-bisnis* di sektor pemerintah yang mengacu pada suatu proses dan struktur yang ditujukan pada penyediaan pelayanan publik secara elektronik baik kepada masyarakat umum (*citizen*) dan pengusaha (*businesses*).

Fang (2002) mendefinisikan *e-government* adalah sebagai cara pemerintah untuk menggunakan inovasi dari teknologi komunikasi dan informasi berbasis aplikasi internet yang menyediakan masyarakat dan sektor bisnis untuk mengakses informasi dan pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, demi memperbaiki kualitas dari pelayanan dan untuk menyediakan masyarakat kesempatan yang baik dalam berpartisipasi dalam demokrasi.

Adapun tujuan strategis dari *e-government* menurut Backus dan Michiel dalam Suaedi (2010:54) adalah untuk mendorong dan menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan bagi semua pihak baik pemerintah, masyarakat, dan sektor privat. Dengan kata lain *e-government* ini mendorong dan menstimulasi terciptanya *good governance* melalui interaksi efektif antara ketiga pilar *good governance* yaitu *state, society, private sector*.

Terdapat 3 (tiga) keunggulan utama yang ditawarkan oleh *e-government* yaitu *Automation* yakni terjadi pergeseran dari pemrosesan informasi secara manual ke teknologi digital; *Informatisation* yakni mempercepat proses pengolahan informasi, misalnya dalam rangka pengambilan keputusan dan implementasi keputusan; *Transformation* yakni penciptaan metode-metode pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Terdapat 4 model dalam *e-government* diantaranya yaitu G2C atau *government to citizen*, G2E atau *government to employee*, G2G atau *government to government*, G2B atau *government to business* yang ke empat model tersebut menggunakan teknologi internet untuk menyediakan layanan pemerintahan *online*. Sebagaimana dikutip dari Danila dan Abdullah (2014) berikut ini Tujuan dari penggunaan *e-government* bagi setiap *stakeholder*:

Tabel 3 Tujuan e-government berdasarkan kepentingan setiap stakeholder

<i>Citizen (G2C)</i> Menawarkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menguatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.	<i>Business (G2B)</i> Menawarkan pelayanan yang lebih baik kepada sektor swasta, dengan mengurangi biaya pemerintahan dengan menggunakan teknologi <i>e-bisnis</i> .
<i>Employee (G2E)</i> Meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi dari administrasi dan manajemen pemerintahan.	<i>Government (G2G)</i> Meningkatkan tingkat kerjasama dan kolaborasi sesama pemerintah di semua tingkat dan lokasi

Sumber: Danila dan Abdullah (2014)

2. Reformasi Perpajakan

Reformasi Perpajakan sebagaimana dikutip dalam www.pajak.go.id adalah perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk didalamnya

adalah pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan untuk menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel. Tujuan jangka panjang dari Reformasi Perpajakan adalah menuju rasio pajak 14% pada tahun 2020. Reformasi Perpajakan ini didukung penuh dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 885/KMK/.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan. Wujud dari reformasi perpajakan ini melalui transformasi terhadap lima pilar perpajakan Indonesia, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Struktur Organisasi
Meningkatkan efektivitas organisasi melalui penajaman dan peningkatan fungsi, penataan dan penyempurnaan organisasi.
- b. Proses Bisnis
Menyederhanakan proses bisnis sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif, efisien, akuntabel, berbasis teknologi informasi dan mencakup seluruh tugas Direktorat Jenderal Pajak.
- c. Teknologi informasi dan komunikasi
Memastikan sistem informasi teknologi dan basis data yang andal, mendukung proses bisnis Direktorat Jenderal Pajak, dan menghasilkan output yang akurat dan reliabel.
- d. Peraturan perundang-undangan
Membuat kebijakan perpajakan yang memperluas basis perpajakan, memberikan kepastian hukum, mengurangi biaya kepatuhan, dan meningkatkan penerimaan pajak.
- e. Manajemen sumber daya manusia
Membentuk sumber daya manusia yang tangguh, akuntabel dan berintegritas.

3. Tinjauan tentang Sistem Informasi

Sebelum membahas sistem informasi, terlebih dahulu perlu mengetahui definisi data. Data menurut Darmawan dan Fauzi (2013:1) adalah fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi.

Definisi informasi menurut Darmawan dan Fauzi (2013:2) merupakan hasil dari pengolahan data yang memberikan makna atau arti yang berguna dalam meningkatkan kepastian. Definisi sistem menurut Mc Leod dalam Darmawan dan Fauzi (2013:4) adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan.

Menurut Laudon dan Laudon (2005:9) sistem informasi adalah satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. Komponen yang dimaksud adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware*), basis data (*database*) dan jaringan komunikasi. Berdasarkan yang dikutip dari Laudon dan Laudon (2005:10) terdapat beberapa aktivitas dalam sistem informasi untuk menghasilkan informasi yaitu input, pemrosesan, output dan umpan balik.

Input yaitu menangkap atau mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi. Pemrosesan adalah mentransfer baris-baris masukan ke dalam suatu format yang lebih mengandung arti. Dalam pemrosesan terdapat aktivitas lain yang mendukung pemrosesan yaitu penggolongan, pengaturan dan perhitungan. Output adalah mengalihkan informasi yang diproses kepada orang-orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang membutuhkannya. Sistem informasi juga membutuhkan umpan balik yaitu output yang dikembalikan ke anggota-anggota organisasi yang bersangkutan untuk mengevaluasi atau mengoreksi tahap input.

4. Tinjauan tentang Pajak

a. Definisi Pajak

Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam Resmi (2014:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut S.I. Djajadiningrat dalam Resmi (2014:1) pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

b. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi, badan dan bentuk usaha tetap. Wajib Pajak Orang

Pribadi dibedakan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri dan Luar Negeri.

Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri adalah:

- 1) bertempat tinggal di Indonesia,
- 2) orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
- 3) orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

Sedangkan Wajib Pajak Luar Negeri adalah

- 1) orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia,
- 2) orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sebagaimana dikutip dalam Resmi (2014:11) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

- (1) *Official Assessment System*
Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan.
- (2) *Self Assessment System*
Sistem ini merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti

pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang
 - b) Menghitung sendiri pajak yang terutang
 - c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
 - d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
 - e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.
- (3) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

d. Administrasi Perpajakan

Sebagaimana dikutip dalam Mansury (2002:24) Administrasi perpajakan adalah salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Administrasi pajak merupakan proses penatausahaan dan pelayanan hak dan kewajiban Wajib Pajak baik di kantor pajak (*administrative activities*) maupun di tempat/ kantor Wajib Pajak (*compliance activities*). Berikut ini merupakan gambaran umum administrasi perpajakan di Indonesia:

- 1) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
Sebagaimana dikutip dalam Waluyo (2017:24) Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP.
- 2) Surat Pemberitahuan (SPT)
Setelah memiliki NPWP, Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT. Sebagaimana dikutip dalam Waluyo (2017:31) SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan

perhitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat WP terdaftar.

3) Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Direktur Jenderal Pajak tidak berkewajiban untuk menerbitkan surat ketetapan pajak atas semua SPT yang disampaikan Wajib Pajak. Penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada Wajib Pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidakbenaran dalam pengisian SPT atau karena ditemukannya data fiskal yang tidak dilaporkan oleh WP. Terdapat beberapa Surat Ketetapan Pajak, diantaranya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.

4) Keberatan

Berdasarkan Surat Ketetapan Pajak, apabila WP tidak setuju maka WP dapat mengajukan Keberatan. Keberatan merupakan sarana atau saluran hukum yang memberikan kesempatan kepada WP untuk mencari keadilan. Surat Keberatan adalah surat yang diajukan oleh WP kepada Direktorat Jenderal Pajak mengenai keberatan terhadap suatu surat ketetapan pajak atau pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga. Surat Keberatan disampaikan oleh WP ke Kantor Pajak Pelayanan Pajak tempat WP terdaftar paling lama 3 bulan sejak SKP diterima. Sebelum surat keberatan disampaikan, WP wajib melakukan pelunasan kewajiban perpajakan sejumlah yang disetujui oleh WP. Bentuk keputusan Direktur Jenderal Pajak atas keberatan dapat berupa: mengabulkan seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya jumlah pajak yang masih harus dibayar.

5) Banding

Apabila WP tidak menyetujui atas keputusan Keberatan, WP dapat mengajukan banding ke Pengadilan Pajak. WP hanya bisa mengajukan permohonan banding atas surat keputusan keberatan. Permohonan banding diajukan secara tertulis dengan alasan yang jelas paling lama 3 bulan sejak surat keputusan keberatan diterima. Apabila permohonan banding ditolak atau dikabulkan sebagian maka WP dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar 100% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan banding dikurangi dengan pembayaran pajak.

6) Peninjauan Kembali

Apabila WP yang bersangkutan belum puas dengan putusan pengadilan pajak, maka WP dapat mengajukan Peninjauan Kembali kepada Mahkamah Agung melalui Pengadilan Pajak dan hanya dapat diajukan sekali. Jangka waktu Peninjauan Kembali adalah paling lambat sejak alasan-alasan Peninjauan Kembali diketahui.

e. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) sebagaimana dikutip dalam Resmi (2014:42) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap dan jelas dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka arab, satuan mata rupiah. Berdasarkan saat pelaporannya, jenis SPT dibedakan menjadi 2(dua) yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. Sebagaimana dikutip dalam Waluyo (2017:38) SPT Masa adalah surat yang oleh WP digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak atau pada suatu saat.

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat yang oleh WP digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.

- 1) SPT Tahunan Orang Pribadi terdiri atas (Waluyo, 2017:39):
 - a) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (1770);
 - b) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (1770S);
 - c) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dengan penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (1770 SS).

2) Batas Waktu Pelaporan

Batas Waktu Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak berakhir (Waluyo, 2014:39). Apabila Wajib Pajak, orang pribadi, ternyata tidak dapat menyampaikan SPT dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, Wajib Pajak dapat memperpanjang penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain misalnya dengan pemberitahuan secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak. Jangka waktu tersebut paling lama 2 (dua) bulan.

3) Sanksi Tidak atau Terlambat Menyampaikan SPT

Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan, SPT Orang Pribadi yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah).

5. *E-filing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 39/PJ/2011, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* ini khusus untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang akan melaporkan SPT Tahunannya.

a. Fasilitas *e-Filing* berlaku untuk dua pelaporan jenis SPT, yaitu:

- 1) SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770S, bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dan pendapatan lainnya bukan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto lebih besar dari Rp 60.000.000,00 per tahun;
- 2) SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770SS, bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dan pendapatan lainnya bukan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun.

b. Tata cara menggunakan *e-filing*

1) Mengajukan permohonan aktivasi EFIN

EFIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak. Cara mendapatkan EFIN adalah dengan membawa formulir aktivasi EFIN yang sudah dilengkapi, membawa fotokopi dan asli NPWP dan KTP, mempunyai alamat *email* aktif kemudian diajukan ke Kantor Pelayanan Pajak. Masa Kadaluwarsa EFIN adalah 30 hari sejak tanggal EFIN tersebut diberikan.

Bagi karyawan yang ingin mengajukan EFIN secara kolektif juga tersedia syaratnya adalah karyawan yang akan mengajukan EFIN harus lebih dari 20 orang, nama karyawan tercantum dalam laporan SPT PPh 21, perusahaan yang mengajukan permohonan harus menyediakan tempat dan peralatan yang dibutuhkan untuk mengaktivasi EFIN, Karyawan yang mengajukan permohonan aktivasi EFIN pajak harus hadir saat pengaktifan EFIN.

2) Membuat akun pada layanan pajak *online*

Setelah memperoleh EFIN, langkah selanjutnya adalah mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Pada tahap ini Wajib Pajak perlu menyiapkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan EFIN.

- a) Masuk pada laman DJP *Online*:<http://djponline.pajak.go.id> klik pada “DAFTAR” untuk pendaftaran *user* baru.
 - b) Masukkan NPWP dan EFIN serta kode keamanan pada *form* yang tersedia kemudian klik “Verifikasi”.
 - c) Cek identitas, pastikan bahwa Data yang tertera sudah sesuai, kemudian isi *password* pada kolom yang tersedia, kemudian klik “Simpan”.
 - d) Kemudian cek *email* aktivasi pada *inbox email*, kemudian klik *link* aktivasi untuk mengaktifkan Akun DJP *Online*.
 - e) Akun DJP *online* sudah aktif, sehingga langsung bisa *login* menggunakan NPWP dan *Password* pada lama DJP *Online* :<http://djponline.pajak.go.id>
- 3) Mengisi dan mengirim SPT tahunan
- Langkah terakhir adalah mengisi dan mengirim SPT tahunan.
- a) Langkah pertama login ke laman DJP *Online*:<http://djponline.pajak.go.id>, kemudian klik pada bagian *e-filing* untuk melakukan pengisian SPT Tahunan.
 - b) Selanjutnya klik “Buat SPT”
 - c) Muncul 3 pertanyaan yang harus dijawab guna mengarahkan jenis SPT 1770 SS atau SPT 1770 S yang perlu dibuat oleh WP.
 - d) Lalu ikuti alur pengisian SPT hingga selesai, kemudian kirim SPT dengan dengan memasukan kode verifikasi
 - e) Proses selesai.

6. Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Definisi kepuasan menurut Oxford Advanced Learner’s Dictionary dalam Tjiptono (2011:292) adalah perasaan baik yang dimiliki ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi; tindakan yang memenuhi kebutuhan atau keinginan”.

Menurut Mano dan Oliver dalam Tjiptono (2011:294), kepuasan adalah sikap seperti penilaian evaluatif purna konsumsi yang bervariasi. Menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Tjiptono (2011:295) kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi, Giese dan Cote dalam Tjiptono, Chandra (2004) mengatakan bahwa mereka menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama yaitu yang pertama kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); yang kedua respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya); ketiga respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/ jasa, berdasarkan pengalaman kumulatif). Secara singkat kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen yaitu *respons* menyangkut *fokus* tertentu yang ditentukan pada *waktu* tertentu.

Menurut Oliver (1977) dalam Tjiptono (2007:199), menyatakan bahwa konsumen akan puas apabila kinerja aktual purna pembelian sesuai dengan ekspektasi. Ekspektasi menurut Woodruff, Cadotte & Jenkins, 1998 dalam Tjiptono dan Candra (2007:205) adalah prediksi terhadap sifat/ karakteristik dan tingkat kinerja yang akan diterima pengguna produk. Sedangkan kinerja aktual menurut Spreng (1999) dalam Tjiptono dan Chandra (2007:206) adalah penilaian evaluatif atribut produk atau hasil produk yang dibuat dengan menilai kemampuan produk untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang. Berikut ini indikator pengukuran dari variabel kepuasan menurut Hsu dan Chiu (2004):

- a. Puas dengan performa
- b. Senang menggunakan sistem
- c. Menggunakan sistem merupakan keputusan bijak
- d. Lebih baik menggunakan sistem dari pada manual

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan Wajib Pajak sesudah menggunakan layanan *e-filing*. Kepuasan wajib pajak tergantung pada kinerja layanan sistem yang akan dibandingkan dengan ekspektasi pengguna. Apabila kinerja dibawah ekspektasi maka pengguna tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pengguna akan puas dan apabila kinerja melebihi ekspektasi maka pengguna akan merasa sangat puas.

7. Persepsi Kegunaan

Menurut Davis dalam buku Jogiyanto (2007:114) Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisinya, diketahui bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Persepsi kegunaan merupakan konstruk dari Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan salah satu faktor penentu penerimaan teknologi. Saat ini TAM terus dipelajari dan diperluas. Dalam penelitian yang dilakukan Rod et al., (2009) variabel kegunaan merupakan faktor penting dalam meramalkan kepuasan, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan. Beberapa penelitian menyarankan bahwa persepsi kegunaan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem (Davis, 1989; Venketesh dan Davis, 1996). Kegunaan yang diberikan oleh sistem adalah meningkatkan produktifitas, meningkatkan kinerja dan meningkatkan efisiensi. Dalam penelitian ini, persepsi kegunaan yang dimaksud adalah persepsi kegunaan atas sarana pelaporan SPT menggunakan *e-filing*. Berikut ini indikator pengukuran dari variabel persepsi kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:152):

- a. Mempermudah Pekerjaan

- b. Meningkatkan Efektivitas
- c. Mempermudah Pekerjaan

8. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis dalam buku Jogiyanto (2007:114) Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Dari definisinya diketahui bahwa konstruk persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Kemudahan penggunaan merupakan konstruk dari Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan salah satu faktor penentu penerimaan teknologi. Saat ini TAM terus dipelajari dan diperluas. Dalam penelitian yang dilakukan Rod et al., 2009 variabel kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting dalam meramalkan kepuasan. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha baik waktu dan tenaga seseorang dalam menggunakan sistem. Apabila seseorang yang menggunakan sistem dapat bekerja lebih mudah dibandingkan dengan bekerja tanpa menggunakan sistem maka seseorang tersebut lebih puas. Oleh karena itu persepsi kemudahan menjadi alat yang dapat meramalkan kepuasan, meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan. Beberapa penelitian

menyarankan bahwa persepsi kemudahan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem (Davis, 1989; Venketesh dan Davis, 1996). Karakteristik kemudahan penggunaan dalam sistem yaitu yang fleksibel, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan. Persepsi kemudahan penggunaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan atas sarana pelaporan SPT menggunakan *e-filing*. Berikut ini indikator pengukuran dari variabel persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:152):

- a. Mudah dipelajari
- b. Mudah digunakan
- c. Fleksibel

9. Internet Self Efficacy

Secara khusus teori *Self efficacy* berasal dari teori kognitif sosial. Teori kognitif sosial menyatakan bahwa pengaruh lingkungan, kognitif dan perilaku saling memengaruhi satu sama lain (Bandura, 1977). Didalam teori kognitif, terdapat dua faktor yaitu *self efficacy* dan *outcomes expectation*. *Self efficacy* adalah kepercayaan tentang kemampuan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. *Self efficacy* memengaruhi perilaku, usaha dan persistensi untuk menghadapi halangan dalam upaya pencapaian kinerja. *Self efficacy* juga memengaruhi *oucomes expectations* karena seseorang mengharapkan hasil sesuai dengan seberapa baik seseorang melakukan perilaku. Individu akan melakukan perilaku jika hasil yang mereka

ekspektasikan akan menguntungkan dibandingkan dengan apa yang tidak memberikan hasil menguntungkan. Ekspektasi terhadap hasil itu disebut dengan *Outcomes expectation*. *Outcomes expectation* mengacu pada keyakinan individu bahwa pencapaian tugas mengarah pada hasil yang diinginkan.

Self efficacy (Keyakinan sendiri) menurut Ajzen dalam Jogiyanto (2007:72) adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya. Menurut Bandura dalam Jogiyanto (2007:72) individual-individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku-perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukai untuk perilaku-perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya.

Internet self-efficacy (ISE) mengacu pada penilaian diri terhadap kemampuan untuk mengatur dan melaksanakan aktivitas yang berhubungan dengan Internet yang menghasilkan hasil yang diinginkan (Eastin dan LaRose, 2000). *Internet Self Efficacy* menurut Hsu dan Chiu (2004) adalah penilaian individu atas kemampuan seseorang untuk menggunakan internet. Seseorang dengan tingkat *internet self efficacy* yang rendah kemungkinan besar tidak akan sepenuhnya terlibat dalam sistem online atau konten karena kurangnya kepercayaan diri (Livingstone dan Helsper, 2010; Shi, Chen dan Tian, 2011). Berikut ini indikator pengukuran dari variabel *Internet Self Efficacy* menurut Hsu dan Chiu (2004):

- a. Mampu mengakses web

- b. Mampu memasukkan alamat ke *browser*
- c. Mampu mengikuti petunjuk *hyperlink*
- d. Mampu mendapat informasi pada web yang dituju
- e. Mampu mendapat informasi pada mesin pecarian
- f. Mampu menerima pesan *e-mail*

C. MODEL KONSEP DAN HIPOTESIS

1. Model Konseptual

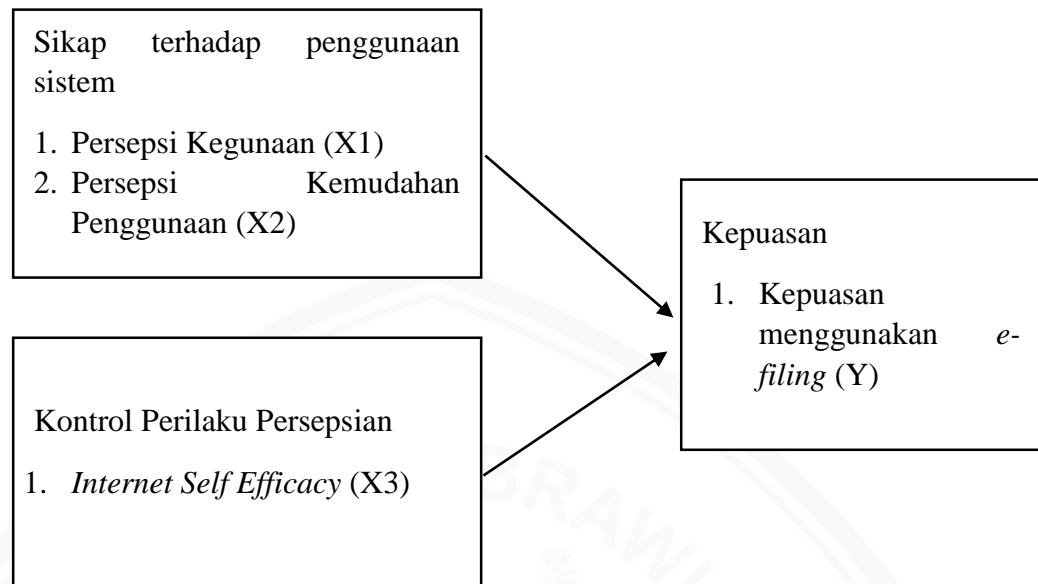
Konsep menurut Zulganef (2013:84) adalah seperangkat arti (*bundle of meanings*) atau karakteristik-karakteristik terkait dengan kejadian-kejadian, objek, kondisi, situasi, atau perilaku tertentu. Penelitian ini memfokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Faktor-faktor yang diteliti adalah sikap terhadap perilaku yang dalam penelitian ini adalah perilaku penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*) dan Kontrol Perilaku Persepsian (*Perceived behavioral control*). Sikap terhadap perilaku menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:116) adalah perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang ditentukan. Dalam Sikap terhadap penggunaan teknologi dibagi menjadi dua variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (jogiyanto, 2007:114). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Davis, 1989; Venketesh

dan Davis, 1996 menyatakan bahwa persepsi kegunaan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007:114). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Davis, 1989; Venketesh dan Davis, 1996 menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem.

Kontrol Perilaku Persepsian menurut Azjen dalam Jogiyanto (2007:64) adalah kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku. Kontrol Perilaku Persepsian diturunkan menjadi variabel *Internet Self Efficacy* diartikan sebagai penilaian diri terhadap kemampuan untuk mengatur dan melaksanakan aktivitas yang berhubungan dengan internet yang menghasilkan hasil yang diinginkan. (Eastin dan LaRose, 2000). Menurut Banduran dalam Jogiyanto (2007:72) individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku-perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukai perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya.

Berikut ini Model Konsep dalam penelitian digambarkan sebagai berikut:

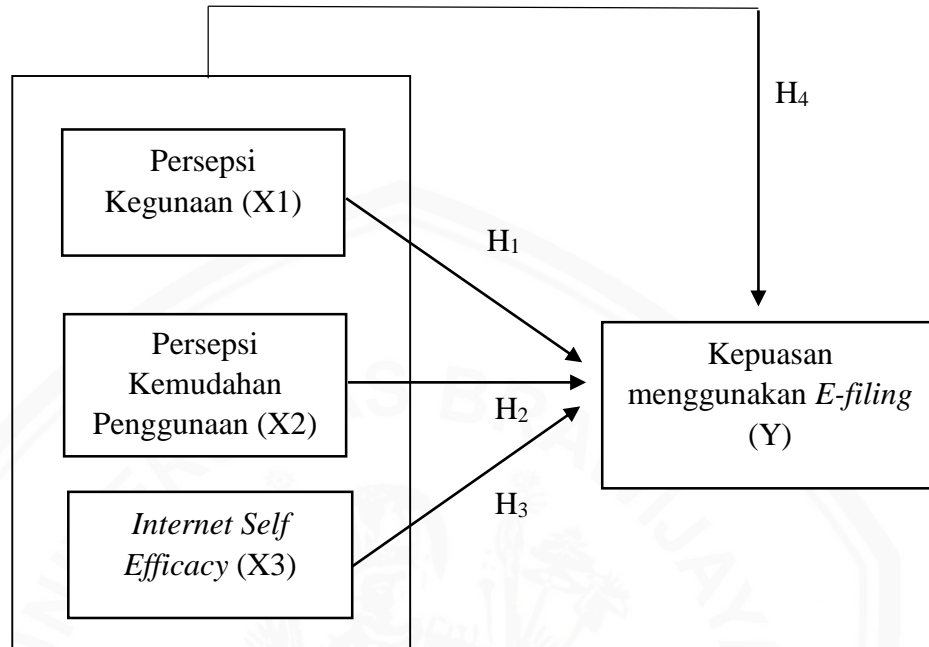


Gambar 1 Model Konsep
Sumber: data diolah 2018

2. Model Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dinyatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Darmawan, 2013:120). Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban yang empirik.

Berdasarkan rumusan masalah di awal, maka model hipotesis penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Model Hipotesis
Sumber: data diolah 2018

- a. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Menurut Davis persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Pengguna yang menganggap sistem sebagai sesuatu yang dinilai dan berguna akan merasa lebih puas daripada sistem yang tidak menyediakan nilai (Calisir dan Calisir, 2004). Selain itu pengguna cenderung lebih puas dengan sistem apabila mereka percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka (Mawhinner dan Larderer, 1990; Vlahos dan Ferrat, 1995). Menurut Jin (2014) menyatakan bahwa

sistem yang berguna dan mudah digunakan dapat memuaskan permintaan konsumen atau pengguna, sehingga pengguna senang ketika menggunakan sistem yang menyediakan nilai yang dibutuhkan.

Apabila seseorang menggunakan sistem kemudian merasakan bahwa sistem tersebut memiliki kegunaan, maka seseorang itu akan merasa puas. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (2003) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *Operating System Process* dalam dunia perbankan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jin, 2014; Byun dan Finnie, 2011 juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu Sharma et al., (2014) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Hal ini berarti Variabel Persepsi Kegunaan dapat menjadi alat untuk meramalkan kepuasan. Dalam konteks penelitian ini maka Persepsi Kegunaan dapat diartikan sebagai seberapa besar kegunaan atau manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu besarnya kegunaan atau manfaat yang diperoleh akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁: Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

- b. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis dalam Jogiyanto, 2007:115). Menurut Jin (2014) bahwa sistem yang mudah digunakan dapat memuaskan permintaan pengguna. Apabila pengguna merasakan kemudahan penggunaan sistem yang tinggi maka pengguna akan menampilkan tingkat kepuasan yang tinggi juga terhadap sistem tersebut. Kemudahan penggunaan yang dimaksud adalah tampilan visual yang sederhana sehingga mudah dioperasikan dan cepat.

Beberapa hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem online, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Tu dan Lin, 2012; Jin, 2014; Adamson dan Shin, 2003; Calisir dan Calisir, 2004. Sharma et al., 2014; Bavarsad dan Mennatyan, 2013 menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Dalam konteks penelitian ini berarti Persepsi Kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

- c. Pengaruh *Internet Self Efficacy* terhadap Kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Self efficacy menurut Henry (1995) adalah kepercayaan individu bahwa mereka memiliki keterampilan dan kemauan yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan suatu tugas. Henry dan Stone (1994) menemukan bahwa kemampuan menggunakan komputer berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. *Internet Self Efficacy* menurut Torkzadeh dan Van Dyke (2001) adalah penilaian individu atas kemampuan dalam menggunakan internet. Menurut Bandura (1977) individu akan cenderung lebih puas dengan perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukai perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya.

Beberapa penelitian mendukung pendapat dari Bandura. Joo et al., (2000) menemukan bahwa kemampuan internet dapat memprediksi performa siswa dalam menyelesaikan tugas pencarian dalam instruksi berbasis web. Penelitian yang dilakukan Henry dan Stone (1994) menyatakan bahwa kemampuan komputer juga mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pengguna akhir. Kemudian menurut Henry (1995) menyatakan bahwa kemampuan komputer juga memengaruhi kepuasan kinerja. Dalam konteks penelitian ini apabila individu merasa mampu mengoperasikan internet maka cenderung lebih puas dengan pelaporan Surat Pemberitahuan dengan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: *Internet Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

- d. Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (2003) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *Operating System Process* dalam dunia perbankan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jin, 2014; Byun dan Finnie, 2011 juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Tu dan Lin, 2012; Jin, 2014; Adamson dan Shin, 2003; Calisir dan Calisir, 2004. Sharma et al, 2014; Bavarsad dan Mennatyan, 2013 menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem online.

Beberapa penelitian mendukung pendapat dari Bandura. Joo et al (2000) menemukan bahwa kemampuan internet dapat memprediksi performa siswa dalam menyelesaikan tugas pencarian dalam instruksi berbasis web. Penelitian yang dilakukan Henry dan Stone (1994) menyatakan bahwa kemampuan komputer juga mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pengguna akhir. Kemudian menurut Henry (1995) menyatakan bahwa kemampuan komputer juga memengaruhi kepuasan kinerja.

TAM adalah salah satu faktor penentu penerimaan teknologi dan penggunaan teknologi. Saat ini TAM terus dipelajari dan diperluas. Dalam penelitian yang dilakukan Rod et al., 2009 menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan pengguna sistem. Menurut Ajzen (1991) Untuk mengakses sistem maka individu tidak memiliki kontrol sendiri terhadap sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan sistem, sehingga perlu memiliki *Internet Self Efficacy* untuk mengontrol perilaku yang dibatasi oleh keterbatasan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini ingin menguji variabel didalam teori TAM yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dan diuji secara bersama-sama dengan variabel *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* secara bersama-sama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif, dengan jenis penelitian *Explanatory*. Menurut Zulganef (2013:11) penelitian *explanatory* bertujuan untuk menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu. Penelitian ini berjenis penelitian *explanatory* karena penelitian ini bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan antara dua variabel atau lebih. Selain itu juga bertujuan membuktikan hipotesis atau menguji sebuah teori. Penelitian ini ingin membuktikan pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan. KPP Malang Selatan yang beralamat di **Jalan Merdeka Utara Nomor 03 Malang** Indonesia. Dilakukan di KPP Malang Selatan karena jumlah pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* menurun dari tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 11.106 Wajib Pajak .

C. Variabel dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2009:38) adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi beberapa kelompok yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2009:39). Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (*independent variabel*) yaitu persepsi kegunaan (X_1) dan persepsi kemudahan penggunaan (X_2) dan *Internet Self Efficacy* (X_3).

b. Variabel Terikat

Variabel terikat menurut Sugiyono (2009:39) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*Dependent Variabel*) adalah kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Sifat empiris penelitian menuntut agar setiap pandangan atau gagasan abstrak hendaknya dapat dibatasi secara tegas agar dapat diamati dan diukur. Suatu definisi operasional menjelaskan dengan tepat bagaimana suatu konsep akan diukur, dan bagaimana penelitian harus dilakukan. Definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Persepsi kegunaan (X_1)

Persepsi kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian ini persepsi kegunaan dapat diukur berdasarkan ukuran menurut Davis (1986) yang digunakan juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004).

b. Persepsi kemudahan penggunaan (X_2)

Persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi itu akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan ukuran menurut Davis (1986) dalam penelitian yang dilakukan oleh Jin (2014).

c. *Internet Self Efficacy* (X_3)

Internet Self Efficacy menurut Torkzadeh dan Van Dyke (2001) adalah penilaian individu atas kemampuan dalam menggunakan

internet. Dalam penelitian ini, *Internet Self Efficacy* diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004).

d. Kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kepuasan menurut Zeithamel (2002) adalah penilaian apakah produk atau layanan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan online. Dalam penelitian ini Kepuasan menggunakan *e-filing* dapat diukur berdasarkan ukuran yang diadopsi menurut penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004).

Tabel 4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.

Variabel	Indikator	Item
Persepsi Kegunaan	Meningkatkan Kinerja (Hsu & Chiu, 2004)	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan kinerja dalam pelaporan Surat Pemberitahuan saya.
	Meningkatkan Efektivitas (Hsu & Chiu, 2004)	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas dalam pelapora Surat Pemberitahuan saya.
	Mempermudah pekerjaan (Hsu & Chiu, 2004)	Menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat mempermudah proses pelaporan Surat Pemberitahuan.
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Mudah di pelajari (Jin, 2004)	Saya dengan mudah dapat mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> .
	Mudah digunakan (Jin, 2004)	Saya merasa bahwa <i>e-filing</i> mudah.digunakan dalam melakukan pelaporan SPT
	Fleksibel (Jin, 2004).	Saya dapat melaporkan surat pemberitahuan dengan <i>e-filing</i> dimanapun saya berada.
<i>Internet Self Efficacy</i>	Mampu mengakses web (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin mampu menyelesaikan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan

Variabel	Indikator	Item
		mengakses https://djponline.pajak.go.id
	Mampu memasukan alamat ke browser (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin mengunjungi situs https://djponline.pajak.go.id untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memasukkan alamat tersebut ke <i>browser</i> (pencarian google).
	Mampu mengikuti petunjuk hyperlink (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menggunakan <i>e-filing</i> dengan cara mengikuti petunjuk <i>hyperlink</i> (teks atau gambar untuk menuju suatu alamat atau halaman tertentu) yang ada pada situs https://djponline.pajak.go.id
	Mampu mendapatkan informasi pada web yang dituju (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui <i>e-filing</i> pada situs https://djponline.pajak.go.id .
	Mampu mendapatkan informasi di mesin pencarian (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui <i>e-filing</i> di <i>search engine</i> (mesin pencarian seperti google).
	Mampu menerima pesan email (Hsu dan Chiu,2004)	Saya yakin akan menerima pesan <i>e-mail</i> yang berisikan kode verifikasi pada saat menggunakan <i>e-filing</i> sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).
Kepuasan Wajib Pajak	Puas dengan peforma (Hsu dan Chiu,2004)	Saya puas dengan performa dari layanan <i>e-filing</i> .
	Senang menggunakan sistem (Hsu dan Chiu,2004)	Saya senang dengan pengalaman menggunakan layanan <i>e-filing</i> .

Variabel	Indikator	Item
	Menggunakan sistem merupakan keputusan bijak (Hsu dan Chiu,2004)	Keputusan saya menggunakan layanan <i>e-filing</i> adalah keputusan yang bijak.
	Lebih baik menggunakan sistem dari pada manual (Hsu dan Chiu,2004)	Saya merasa menggunakan layanan <i>e-filing</i> lebih baik daripada pelaporan surat pemberitahuan manual.

Sumber: Diolah peneliti,2018

3. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran yaitu skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sarjono dan Julianita (2011:6) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* pernyataan. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban netral, skor 4 untuk jawaban setuju, dan skor 5 untuk jawaban sangat setuju.

Kelebihan skala likert dibandingkan dengan skala lainnya adalah, skala likert mudah dibuat dan diterapkan, terdapat kebebasan dalam membuat pernyataan selama pernyataan masih sesuai dengan konteks permasalahan dan indikator, serta mampu memperjelas item pernyataan karena jawaban berupa alternatif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sarjono dan Julianita (2011:21) adalah seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, di mana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT tahunan.

2. Sampel

Sampel menurut Sarjono dan Julianita (2011:21) adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Penelitian ini perlu menggunakan sampel karena populasi sedemikian banyak sehingga sulit untuk meneliti seluruh elemen; yang kedua keterbatasan waktu, biaya penelitian dan sumber daya manusia. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yang merupakan teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sarjono dan Julianita, 2011:28).

Teknik *sampling* yang diambil adalah *Insidental Sampling*. *Insidental Sampling* menurut Sugiyono (2009:122) adalah cara penentuan sampel berdasarkan kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan ditemui digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu

cocok sebagai sumber data. Responden yang cocok dijadikan sebagai sumber data adalah:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Malang Selatan dan
- b. Melaporkan SPT dengan *e-filing*.

Roscoe dalam Sekaran (2006:160) menyatakan ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Selain itu Roscoe juga menyatakan apabila faktor yang digunakan dalam penelitian banyak, maka ukuran sampel minimum 10 kali lipat atau lebih dari jumlah faktor. Berdasarkan pendapat dari Roscoe, maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sejumlah dua puluh kali lipat dari jumlah variabel yang dalam penelitian ini menggunakan 4 variabel kemudian ditambahkan 12,5% dari hasil pengkalian dua puluh kali lipat dari variabel sehingga didapatkan 90 responden.

E. Sumber Data

Sumber data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban ini masih perlu diuji secara empiris dan untuk maksud itulah dibutuhkan pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber Primer

Sumber Primer menurut Sugiyono (2009:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber primer diperoleh secara langsung dari tempat penelitian yaitu KPP Malang Selatan melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis kuesioner merupakan kuesioner tertutup. Kuesioner berupa daftar pernyataan tertulis secara terstruktur yang kemudian diberikan dan dijawab oleh responden.

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder menurut Sugiyono (2009:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul seperti melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini ditunjang dari sumber lain yaitu buku, jurnal, artikel, berita yang berkaitan dengan penelitian ini dan data yang berasal dari KPP Malang Selatan seperti data Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*; Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Malang Selatan, Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT dengan layanan *e-filing*, Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT dengan cara manual; data target dan realisasi pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode survey kuesioner. Menurut Sugiyono (2009:142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sekumpulan pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penyebaran kuesioner, peneliti memilih untuk membagi kuesioner langsung kepada responden yang datang ke KPP Pratama Malang Selatan.

Model pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan tertutup, yaitu bentuk pertanyaan yang dilengkapi dengan sejumlah alternatif jawaban dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Menurut Sekaran (2006:86) kuesioner tertutup dapat membantu responden memberikan keputusan dengan cepat dalam memilih alternatif yang diberikan peneliti. Kuesioner yang digunakan ini bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan menggunakan *e-filing*.

G. Uji Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya penelitian itu adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena alam maupun sosial (Sugiyono, 2009:102). Oleh karena itu dalam melakukan pengukuran perlu adanya alat ukur yang baik. Alat ukur yang baik harus memiliki reliabilitas dan validitas jika ingin dikategorikan sebagai pengukuran yang bermanfaat.

1. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Ghazali (2016:52) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini

adalah dengan menggunakan korelasi *product moment*. Sarjono dan Julianita (2011:45) menyatakan bahwa apabila koefisien korelasi positif dan r hitung lebih besar dari pada r tabel maka indikator bersangkutan dianggap valid. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 90, sehingga r tabelnya sebesar 0,207. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R.Hitung	R. Hitung > 0,207	Keterangan
X1	X1.1	0,873	$0,873 > 0,207$	Valid
	X1.2	0,897	$0,897 > 0,207$	Valid
	X1.3	0,895	$0,895 > 0,207$	Valid
X2	X2.1	0,829	$0,829 > 0,207$	Valid
	X2.2	0,874	$0,874 > 0,207$	Valid
	X2.3	0,813	$0,813 > 0,207$	Valid
X3	X3.1	0,766	$0,766 > 0,207$	Valid
	X3.2	0,734	$0,734 > 0,207$	Valid
	X3.3	0,822	$0,822 > 0,207$	Valid
	X3.4	0,810	$0,810 > 0,207$	Valid
	X3.5	0,814	$0,814 > 0,207$	Valid
	X3.6	0,643	$0,643 > 0,207$	Valid
Y	Y .1	0,836	$0,836 > 0,207$	Valid
	Y.2	0,811	$0,811 > 0,207$	Valid
	Y.3	0,817	$0,817 > 0,207$	Valid
	Y.4	0,616	$0,616 > 0,207$	Valid

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Ghazali (2016:47) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tujuan pengembangan ukuran yang reliabel adalah untuk meminimalisir pengaruh variabel lain yang tidak berkaitan dengan tujuan pengukuran. Apabila

instrument tidak reliabel, maka informasi yang diperoleh bisa berarti ganda, tidak konsisten dan akhirnya tidak berguna bagi penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan metode *Alpha Croanbach* menggunakan *Software SPSS 23.0 (Statistical Package for the Social Science)*. Suatu instrument pada kuesioner dikatakan *reliabel* apabila nilai $\alpha > 0,6$ dan sebaliknya apabila nilai $\alpha < 0,6$ maka instrumen pada kuesioner dinyatakan tidak *reliable* (Sarjono dan Julianita, 2011:45). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Croncbach	Kriteria Alpha > 0,6	Keterangan
1	X1	0,866	$0,866 > 0,6$	Reliabel
2	X2	0,790	$0,790 > 0,6$	Reliabel
3	X3	0,859	$0,859 > 0,6$	Reliabel
4	Y	0,771	$0,771 > 0,6$	Reliabel

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti 2018*

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Indrianto dan Supomo (1999:170) statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses tranformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan di interprestasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik dan grafik. Informasi yang diberikan dari statistik deskriptif adalah mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden.

Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa frekuensi, rata-rata.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial sering juga disebut dengan statistik induktif yang merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2009:148). Kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel yang kebenarannya bersifat peluang. Suatu kesimpulan data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran yang dinyatakan dalam bentuk prosentase. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini biasa disebut dengan taraf signifikansi. Jadi signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Ada hubungan signifikan berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan.

a. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan sebanyak 3 (tiga) macam, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi tidak digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini menggunakan data *crossection* dimana pada data *crossection*, masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena gangguan pada observasi yang berbeda berasal dari individu atau kelompok yang berbeda (Ghozali, 2011:110).

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Sarjono dan Julianita (2011:53) bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi residual atau error. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang dimiliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data yang dimiliki. Dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov Smirnov. Apabila nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-smirnov $> 0,05$, maka data tersebut dapat dikatakan terdistribusi secara normal (Sarjono dan Julianita, 2011:64).

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terdapat korelasi di antarara variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Menurut Sarjono dan Julianita (2011:70), uji multikolinearitas perlu dilakukan jika jumlah variabel bebas lebih dari satu. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusan dalam (Sarjono dan Julianita, 2011:74):

- a) Jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas.

- b) Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dengan tujuan untuk menguji apakah residual memiliki ragam yang homogen atau tidak. Jika ragam dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada dasarnya pengujian heteroskedastisitas sama dengan pengujian normalitas, yaitu menggunakan pengamatan pada gambar atau scatter plot, namun cara ini kurang tepat karena pengambilan keputusan hanya berdasarkan gambar dan kebenarannya tidak dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan Uji Glejser, karena dasar pengambilan keputusannya dengan melihat signifikansi pada variabel bebas. Semakin tidak signifikan variabel bebas atau $> 0,05$ maka mengindikasikan model sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas. (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:139).

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi menurut Suharyadi dan Purwanto (2016:183) adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel bebas dengan terikat dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaanya. Penelitian ini menggunakan 3

variabel independen dan 1 variabel dependen, sehingga analisis regresi variabel yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:157) Analisis regresi berganda adalah analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X.

Pada penelitian ini uji regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS versi 23 untuk mempermudah dalam menganalisis data. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2) dan *Internet Self Efficacy* (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan menggunakan *e-filing* (Y). Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan

Y = Kepuasan menggunakan *e-filing*

a = Konstanta

b_a = Koefisien regresi

X₁ = Persepsi kegunaan

X₂ = Persepsi kemudahan

X₃ = Internet Self Efficacy

e = error

c. Pengujian Hipotesis

Hipotesis menurut Good dan Scates dalam Suharyadi dan Purwanto (2016:91) adalah sebuah dugaan yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan. Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016:92) Pengujian Hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan harus ditolak. Secara spesifik, pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan penggunaan (X_2) dan *Internet Self Efficacy* (X_3) terhadap variabel kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).

1) Uji Pengaruh Simultan (F test)

Uji pengaruh simultan menurut Ghozali (2017:171) adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* secara bersama-sama. Hipotesis yang digunakan dalam uji pengaruh simultan yaitu:

Ho = Tidak terdapat pengaruh secara simultan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Ha = Terdapat pengaruh secara simultan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Uji ini dapat dilihat pada nilai F test dan signifikansi. Apabila F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Sebaliknya apabila F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Selain itu juga dapat dilihat dari signifikansinya, apabila signifikan < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sebaliknya apabila signifikan > 0,05 maka ho diterima dan Ha ditolak.

2) Uji Parsial (t test)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:171). Pada dasarnya uji statistik t digunakan untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh variabel Independen (X_1), (X_2) dan (X_3) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Uji t bisa dilakukan dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan t table, maka hipotesis alternatif atau H_a diterima (Ghozali, 2016:97).

Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Sig lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila Sig lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (b) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- (a) $H1_0$ = Tidak terdapat pengaruh signifikan persepsi kegunaan (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).
 $H2_a$ = Terdapat pengaruh signifikan persepsi kegunaan (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).
- (b) $H2_0$ = Tidak terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* (Y).
 $H2_a$ = Terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).
- (c) $H3_0$ = Tidak terdapat pengaruh signifikan *Internet Self Efficacy* (X_3) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* (Y).
 $H3_a$ = Terdapat pengaruh signifikan *Internet Self Efficacy* (X_3) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).

d. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi menurut Ghazali (2016:95) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai

yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil KPP Pratama Malang Selatan

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Sebagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama diseluruh wilayah Kanwil Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007.

KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Sejak saat itulah KPP (induk) Malang yang beralamat di Jalan Merdeka Utara no. 3 pecah menjadi: Untuk Wilayah Kota Malang terdiri dari KPP Pratama Malang Selatan yang wilayah kerjanya mencakup 3 Kecamatan Klojen, Sukun, dan Kedungkandang dan KPP Pratama Malang Utara yang Wilayah kerjanya mencakup 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing. Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian Utara diadministrasikan oleh KPP Pratama Singosari.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Sistem Administrasi Modern. Diharapkan dengan penerapan ini, tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi Wajib Pajak akan terpenuhi.

2. Struktur Organisasi dan Job Description KPP Pratama Malang Selatan.



Gambar 3. Struktur Organisasi

Sumber: Data sekunder, KPP Pratama Malang Selatan 2018

3. Job Description KPP Pratama Malang Selatan

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencairan, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.
- c. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- d. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokume penagihan.
- e. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan

dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- f. Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menungjang ekstentifikasi untuk mencari Wajib Pajak baru dan melakukan penyuluhan terhadap Wajib Pajak baru.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.

B. Penyajian Data

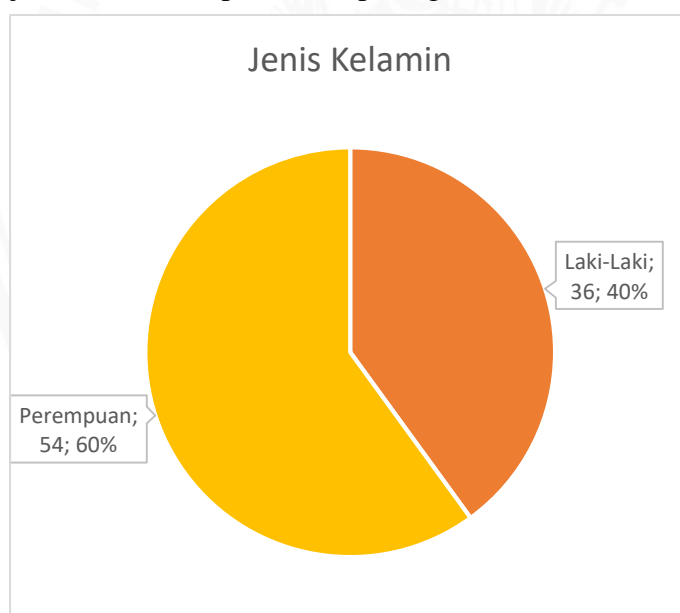
Kuesioner disebar pada 90 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dilakukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Malang Selatan. Penyebaran kuesioner kepada responden dimulai pada tanggal 20 Februari 2018 hingga 1 Maret 2018.

1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang dimaksud merupakan latar belakang responden secara umum dan tidak dijadikan sebagai acuan dalam menganalisis hasil atau data yang diperoleh dari responden tersebut. Responden dalam penelitian ini diambil dari Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* yang terdaftar di KPP Malang Selatan. Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, lama menggunakan internet.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



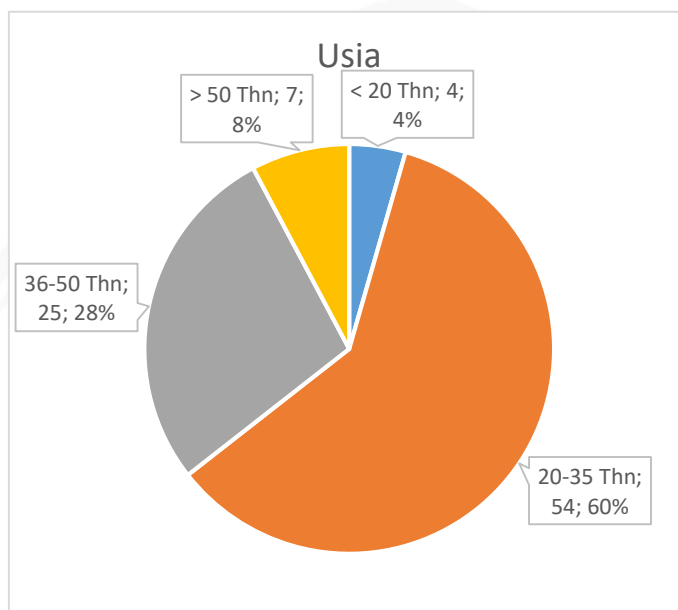
Gambar 4. Responden berdasarkan jenis kelamin
Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan gambar 4 diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 60% berjenis kelamin perempuan. Sisanya yaitu 40% berjenis kelamin laki-laki. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas jenis

kelamin para responden yaitu 54 orang yaitu perempuan. Dan sisanya 36 orang adalah laki-laki.

b. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 5 berikut:

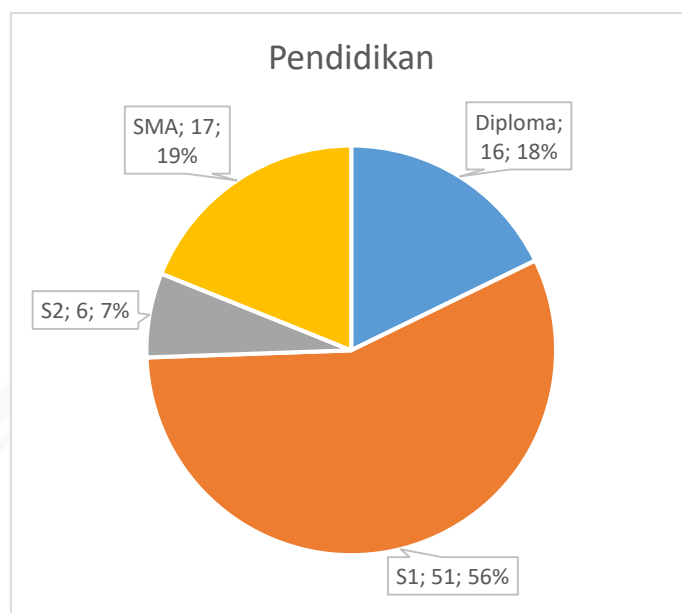


Gambar 5. Responden berdasarkan usia
Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan gambar 5 sebagian besar responden yaitu 60% atau sebanyak 54 orang berusia 20-35 tahun. Sebesar 28% atau sebanyak 25 responden berusia 36-50 tahun. Sebesar 8% atau sebanyak 7 responden berusia lebih dari 50 tahun. Sebesar 4% atau sebanyak 4 responden memiliki usia kurang dari 20 tahun.

c. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan pendidikannya dapat dilihat pada gambar 6 berikut:

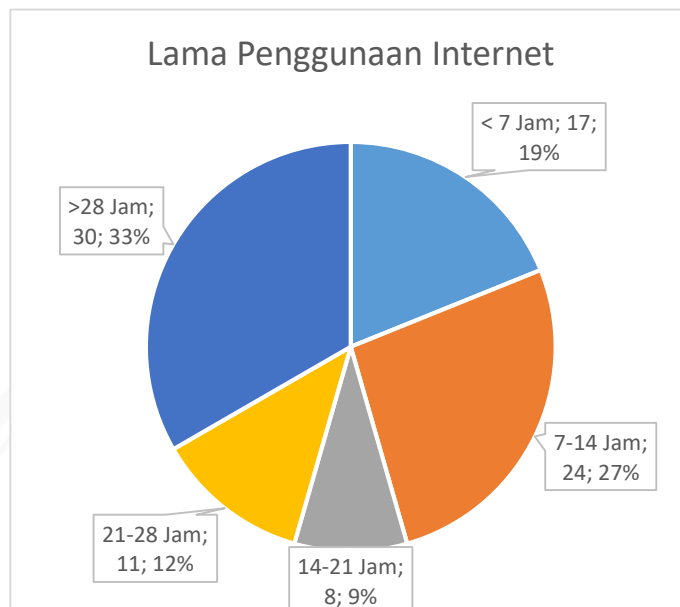


Gambar 6. Responden berdasarkan pendidikan
Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan gambar 6, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 56% atau sebanyak 51 orang responden. Sebesar 19% atau sebanyak 17 orang responden memiliki pendidikan terakhir SMA. Sebesar 18% atau sebanyak 16 orang responden memiliki pendidikan terakhir diploma. Sisanya sebesar 7% atau sebanyak 6 orang memiliki pendidikan terakhir S2.

d. Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Internet

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan lama penggunaan internet dapat dilihat pada gambar 7 berikut:



Gambar 7. Responden berdasarkan lama penggunaan internet
Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan gambar 7, mayoritas responden yaitu sebesar 33% atau sebanyak 30 orang menggunakan internet lebih dari 28 jam/minggu. Sebesar 27% atau sebanyak 24 orang menggunakan internet 7-14 jam/minggu. Sebesar 19% atau sebanyak 17 orang menggunakan internet selama kurang dari 7jam/minggu. Sebesar 12% atau sebanyak 11 orang menggunakan internet selama 21-28 jam/perminggu. Sebesar 9% atau sebanyak 8 orang menggunakan internet selama 14-21 jam/minggu.

2. Analisis Statistik Deskriptif

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X_1)

Terdapat 3 item pernyataan dalam variabel persepsi kegunaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X_1)

Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
X1.1	0	0	0	0	2	2,2	42	46,7	46	51,1	90	100	4,49
X1.2	0	0	0	0	0	0	42	46,7	48	53,3	90	100	4,53
X1.3	0	0	0	0	3	4,4	34	37,8	53	58,9	90	100	4,56
Grand Mean													4,53

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Keterangan:

X1.1 Menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dalam pelaporan SPT saya.

X1.2 Menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas dalam pelaporan SPT saya.

X1.3 Menggunakan layanan *e-filing* dapat mempermudah proses pelaporan SPT saya.

Berdasarkan pada tabel 7 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon sangat setuju pada pernyataan item X1.1 “Menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dalam pelaporan SPT saya” yaitu sebesar 51,1% atau 46 responden. 42 responden atau sebesar 46,7% menjawab setuju dan 2,2% atau 2 responden memberikan respon netral. Total Keseluruhan didapat mean item X1.1 sebesar 4,49, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.1 bahwa dengan menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja wajib pajak dalam melaporkan SPTnya, karena dengan *e-filing*

pelaporan SPT secara online dapat dilakukan di tempat kerja atau rumah, tidak memakan banyak waktu seperti cara manual.

Pada item X1.2 yaitu “Menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas dalam pelaporan SPT saya” responden menjawab setuju sebanyak 42 responden atau sebesar 46,7%, dan menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang atau sebesar 53,3%. Total keseluruhan didapat mean item X1.2 4,53, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui bahwa menggunakan layanan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas dalam pelaporan SPTnya. Efektif karena *papperles* atau tidak perlu menggunakan kertas seperti cara manual, tidak banyak mengeluarkan biaya kepatuhan.

Pada item X1.3 yaitu “Menggunakan layanan *e-filing* dapat mempermudah proses pelaporan SPT saya” responden menjawab setuju sebanyak 34 responden atau sebesar 37,8%, menjawab sangat setuju 53 responden atau sebesar 58,9%, dan menjawab netral sebanyak 3 responden atau sebesar 3,3%. Total keseluruhan didapat mean item X1.3 sebesar 4,56, hal ini menunjukkan bahwa layanan *e-filing* yang dirasakan oleh wajib pajak mempermudah dalam pelaporan SPTnya. Karena tidak perlu takut BPE (Bukti Penerimaan Elektronik) akan hilang karena akan selalu tersimpan di *email*.

Dari keseluruhan item pernyataan dari variabel X1 didapatkan grand mean variabel adalah sebesar 4,53 yang menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan item diberikan respon setuju oleh keseluruhan responden. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa layanan *e-filing* yang digunakan sebagai

sarana pelaporan SPT merupakan layanan yang dapat meningkatkan kinerja dalam pelaporan, meningkatkan efektivitas dalam pelaporan dan mempermudah proses pelaporan SPT bagi Wajib Pajak yang menggunakannya.

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X_2)

Terdapat tiga item pernyataan dalam variabel persepsi kemydahan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X_2)

Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
X2.1	0	0	0	0	9	10%	50	55,6	31	34,4	90	100	4,24
X2.2	0	0	0	0	5	5,6	53	58,9	32	35,6	90	100	4,30
X2.3	0	0	1	1,1	8	8,9	37	41,1	44	48,9	90	100	4,38
Grand Mean													4,31

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Keterangan:

X2.1 Saya dengan mudah dapat mempelajari cara menggunakan *e-filing*.

X2.2 Saya merasa bahwa *e-filing* mudah digunakan dalam melaporkan SPT.

X2.3 Saya dapat melaporkan surat pemberitahuan menggunakan *e-filing* dimanapun saya berada.

Berdasarkan pada tabel 8 item X2.1 yaitu “Saya dengan mudah dapat mempelajari cara menggunakan *e-filing*” disetujui oleh 50 responden atau sebesar 55,6%, responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 responden atau sebesar 34,4%. Hal ini ditunjukkan dengan mean dari item X2.1 sebesar 4,24 yang artinya bahwa rata-rata responden setuju bahwa dengan mudah mempelajari cara menggunakan *e-filing*, karena sudah banyak petunjuk pengisian *e-filing*. Namun responden sebanyak 9 atau sebesar 10% responden menjawab netral. *E-filing* merupakan sarana pelaporan SPT berbasis elektronik yang menuntut penggunaanya untuk dapat mengoperasikan

atau menggunakan sistem ini. Ternyata mayoritas responden dapat mempelajari cara untuk menggunakan *e-filing*, walaupun masih ada beberapa wajib pajak yang meragukan kemudahan saat mempelajari menggunakan *e-filing* yang mungkin dikarenakan keterbatasan sumber daya.

Pada item X2.2 yaitu pernyataan “Saya merasa bahwa *e-filing* mudah digunakan dalam melaporkan SPT” direspon setuju oleh 53 responden atau sebesar 58,9%, sangat setuju sebanyak 32 responden atau sebesar 35,6%. Mean item X2.2 sebesar 4,3, maka hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa melaporkan SPT dengan *e-filing* merupakan cara yang mudah, karena *e-filing* ini pelaporan SPT secara online dapat dilakukan 24 jam dirumah maupun ditempat kerja, tanpa harus antri. Namun 5 responden atau sebesar 5,6% menjawab netral, artinya walaupun mayoritas menilai bahwa menggunakan *e-filing* merupakan cara pelaporan SPT yang mudah namun masih ada Wajib Pajak yang meragukan kemudahan pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.

Pada item X2.3 yaitu pernyataan “Saya dapat melaporkan surat pemberitahuan menggunakan *e-filing* dimanapun saya berada” direspon setuju sebanyak 37 responden atau sebesar 41,1%, direspon sangat setuju oleh 44 responden atau sebesar 48,9%. Mean dari X2.3 sebesar 4,38 artinya mayoritas responden setuju dengan pernyataan bahwa dapat melaporkan SPT dimanapun wajib pajak berada dengan menggunakan *e-filing*. Namun ada 8 responden atau sebesar 8,9% menjawab netral, dan 1 responden atau sebesar 1,1% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan walaupun mayoritas setuju

bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat melaporkan SPT dimana pun keberadaan wajib pajak, karena *e-filing* ini merupakan sarana pelaporan SPT berbasis online. Namun ada sebagian kecil lagi yang meragukan akan pernyataan tersebut, dan bahkan ada satu responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut karena menurut pendapatnya walaupun bisa diakses secara online dan apabila seketika itu tidak membawa catatan tentang data-data yang harus diisikan tetap saja tidak bisa melaporkan SPT.

Dari keseluruhan item pernyataan dari variabel X2 didapatkan nilai grand mean variabel adalah sebesar 4,31 yang menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan item diberikan respon setuju oleh para responden. Hal ini memberikan gambaran bahwa melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing* dapat dipelajari dengan mudah, melaporkan SPT dengan *e-filing* mudah dan melaporkan SPT dengan *e-filing* dapat dilakukan dimana pun wajib pajak berada.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Internet Self Efficacy* (X₃).

Terdapat enam item pernyataan dalam variabel persepsi kegunaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Internet Self Efficacy* (X₃)

Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
X3.1	0	0	0	0	8	8,9	46	51,1	36	40	90	100	4,31
X3.2	0	0	2	2,2	7	7,8	46	51,1	35	38,9	90	100	4,27
X3.3	0	0	1	1,1	17	18,9	46	51,1	26	28,9	90	100	4,08
X3.4	0	0	0	0	14	15,6	49	54,4	27	30	90	100	4,14
X3.5	0	0	1	1,1	9	10	47	52,2	33	36,7	90	100	4,24
X3.6	0	0	0	0	5	5,6	49	54,4	36	40	90	100	4,34
Grand Mean													4,23

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Keterangan:

X3.1 Saya yakin mampu menyelesaikan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan mengakses <https://djponline.pajak.go.id>

X3.2 Saya yakin mengunjungi situs <https://djponline.pajak.go.id> untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memasukkan alamat tersebut ke dalam pencarian google.

X3.3 Saya yakin bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menggunakan *e-filing* dengan cara mengikuti petunjuk *hyperlink* (teks atau gambar untuk menuju suatu alamat atau halaman tertentu) yang ada pada situs <https://djponline.pajak.go.id>

X3.4 Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing* pada situs <https://djponline.pajak.go.id>.

X3.5 Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing* di internet seperti google.

X3.6 Saya yakin akan menerima pesan *e-mail* yang berisikan kode verifikasi pada saat menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Berdasarkan tabel 9 item X3.1 yaitu pernyataan “Saya yakin mampu menyelesaikan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan UU

Pada item X3.2 dengan pernyataan “Saya yakin mengunjungi situs <https://djponline.pajak.go.id> untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memasukkan alamat tersebut ke dalam pencarian google” direspon setuju oleh 46 responden atau 5,1%, direspon sangat setuju oleh 35 responden atau 38,9%. Mean dari item X3.2 adalah sebesar 4,23, yang artinya bahwa sebagian besar wajib pajak merasa yakin mengunjungi situs <https://djponline.pajak.go.id> untuk pelaporan SPT. Namun terdapat 7 responden atau sebesar 7,8% menjawab netral, dan 2 responden atau sebesar 2,2 % tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Dapat dikatakan bahwa mayoritas wajib pajak yakin untuk mengunjungi situs <https://djponline.pajak.go.id> untuk pelaporan SPT, namun juga ada yang ragu

dan bahkan tidak yakin saat mengunjungi situs <https://djponline.pajak.go.id> untuk pelaporan SPT.

Pada item X3.3 dengan pernyataan “Saya yakin bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menggunakan *e-filing* dengan cara mengikuti petunjuk *hyperlink* (teks atau gambar untuk menuju suatu alamat atau halaman tertentu) yang ada pada situs <https://djponline.pajak.go.id>” direspon setuju oleh 46 responden atau sebesar 51,1%, direspon sangat setuju sebanyak 26 responden atau sebesar 28,9%. Mean dari item X3.3 adalah sebesar 4,08, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa melaporkan SPT dengan *e-filing* dengan mengikuti petunjuk *hyperlink* yang ada di situs DJP online. Namun terdapat 17 responden atau sebesar 18,9% yang menjawab netral dan ada 1 responden atau 1,1% menjawab tidak setuju.

Pada item X3.4 dengan pernyataan “X3.4 Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing* pada situs <https://djponline.pajak.go.id>” direspon setuju oleh 49 responden atau sebesar 54,4%, direspon sangat setuju oleh 27 responden atau sebesar 30%. Mean dari item ini adalah sebesar 4,14 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan jawaban setuju bahwa mereka bisa menemukan beberapa informasi tentang *e-filing* pada situs DJP online. Namun ada beberapa responden yaitu 14 atau sebesar 15,6 % ragu mendapatkan beberapa informasi tentang *e-filing* pada situs DJP online.

Pada item X3.5 dengan pernyataan “Saya yakin bisa menemukan informasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing* di *internet* seperti google” direspon setuju oleh 47 responden atau 52,2 %, direspon sangat setuju oleh 33 responden atau 36,7%. Mean dari item X3.5 adalah sebesar 4,24, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak dapat menemukan informasi tentang *e-filing* di mesin pencarian seperti google. Namun terdapat 9 responden atau sebesar 10% yang menjawab netral, hal ini berarti responden ragu-ragu apakah mereka mendapatkan informasi tentang *e-filing* di mesin pencarian seperti google. Terdapat 1 responden atau 1,1% yang menjawab tidak setuju yang menandakan bahwa ia tidak mendapatkan informasi tentang *e-filing* di mesin pencarian *e-filing*.

Pada item X3.6 dengan pernyataan “Saya yakin akan menerima pesan *e-mail* yang berisikan kode verifikasi pada saat menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)” direspon setuju oleh 49 responden atau sebesar 54,4%, direspon sangat setuju oleh 33 responden atau sebesar 36,7%. Mean dari item X3.6 ini adalah sebesar 4,34, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mayoritas yakin menerima pesan *e-mail* yang berisikan kode verifikasi saat menggunakan *e-filing*. Namun terdapat 5 responden atau sebesar 5,6% yang menjawab netral, hal ini menunjukkan masih ada beberapa wajib pajak yang ragu atas pernyataan tersebut.

Dari keseluruhan item pada variabel X3 didapatkan nilai grand mean variabel sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan bahwa cara menggunakan *e-filing* adalah dengan cara mengunjungi situs DJP online, kemudian mengakses *e-*

filing dengan mengikuti petunjuk *hyperlink*. Selain itu terdapat informasi yang bisa didapatkan tentang *e-filing* pada situs DJP online dan mesin pencarian seperti google. Pengguna *e-filing* juga akan menerima email berisikan kode verifikasi.

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan (Y)

Terdapat empat item pernyataan yang dalam variabel kepuasan menggunakan *e-filing*. Jawaban responden tersebut dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Menggunakan *E-filing*

Item	STS		TS		N		S		SS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
Y1	0	0	0	0	7	7,8	54	60	29	32,2	90	100	4,24
Y2	0	0	0	0	6	6,7	52	57,8	32	35,6	90	100	4,29
Y3	0	0	0	0	4	4,4	45	50	41	45,6	90	100	4,41
Y4	0	0	0	0	4	4,4	42	46,7	44	48,9	90	100	4,44
Grand Mean													4,35

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Keterangan:

Y1 Saya puas dengan performa dari layanan *e-filing*.

Y2 Saya senang dengan pengalaman menggunakan layanan *e-filing*.

Y3 Keputusan saya menggunakan layanan *e-filing* adalah keputusan yang bijak

Y4 Saya merasa menggunakan layanan *e-filing* lebih baik daripada pelaporan surat pemberitahuan manual.

Berdasarkan tabel 10 item Y1 dengan pernyataan “Saya puas dengan performa dari layanan *e-filing*” di respon setuju oleh 54 responden atau sebesar 60%, di respon sangat setuju oleh 29 responden atau sebesar 32,2%. Mean dari item Y1 ini adalah sebesar 4,24, yang artinya adalah rata-rata responden menjawab setuju bahwa wajib pajak merasa puas dengan performa dari layanan *e-filing* ini. Namun ada 7 responden atau sebesar 7,8% yang menjawab netral, ini artinya masih ada beberapa wajib pajak yang meragukan performa dari layanan *e-filing* ini.

Pada item Y2 dengan pernyataan “saya senang dengan pengalaman menggunakan layanan *e-filing* “direspon setuju oleh 52 responden atau sebesar 57,8%, direspon sangat setuju oleh 32 responden atau sebesar 35,6%. Mean dari item Y2 ini adalah sebesar 4,29, hal ini menunjukan bahwa rata-rata wajib pajak senang dengan pengalaman melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Namun terdapat 6 responden atau sebesar 6,7% yang menjawab netral, hal ini menunjukan bahwa masih ada yang ragu dengan pengalaman menggunakan *e-filing* yang menyenangkan, mungkin dikarenakan terkadang pada saat menggunakan *e-filing* terjadi gangguan *server*.

Pada item Y3 dengan pernyataan” Keputusan saya menggunakan layanan *e-filing* adalah keputusan yang bijak” direspon setuju oleh 45 responden atau sebesar 50%, direspon sangat setuju oleh 41 responden atau 45,6%. Mean dari item Y3 ini adalah sebesar 4,41. Hal ini menunjukan bahwa rata-rata wajib pajak setuju bahwa menggunakan *e-filing* merupakan keputusan yang bijak karena *e-filing* merupakan sarana pelaporan SPT yang mempermudah wajib pajak, sehingga tanpa harus datang ke KPP dan antre panjang. Namun ada 4 responden atau sebesar 4% yang meragukan bahwa menggunakan *e-filing* merupakan keputusan yang bijak, mungkin dikarenakan menggunakan *e-filing* bukan keputusannya sendiri, melainkan dihimbau oleh petugas pajak setempat.

Pada item Y4 dengan pernyataan “Saya merasa menggunakan layanan *e-filing* lebih baik daripada pelaporan surat pemberitahuan manual” direspon

setuju oleh 42 responden atau sebesar 46.7%, direspon sangat setuju oleh 44 responden atau sebesar 48,9%. Mean dari item Y4 ini adalah sebesar 4,44. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata wajib pajak merasa lebih baik menggunakan *e-filing* dari pada laporan SPT secara manual, karena pelaporan SPT menggunakan *e-filing* dapat menurunkan biaya kepatuhan dibandingkan dengan cara manual. Namun terdapat 4 responden atau sebesar 4,4% yang merespon netral, artinya masih ada wajib pajak yang meragukan bahwa *e-filing* ini lebih baik dari pad acara manual, mungkin karena mereka lebih senang menggunakan cara manual untuk pelaporan SPT.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik perlu dilakukan dalam penelitian ini, karena regresi yang baik adalah yang terbebas dari asumsi klasik. Oleh karena itu sebelum melakukan regresi, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik.

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi suatu residual atau error. Prosedur uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.32310605

Most Extreme Differences	Absolute	0.072
	Positive	0.054
	Negative	-0.072
Test Statistic		0.072
Asymp. Sig. (2 tailed)		0.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan Uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan software SPSS versi 23.0, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $>0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji normalitas terpenuhi karena nilai signifikansi 0,200 $> 0,05$.

2) Hasil Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas/independen. Regresi yang baik adalah yang terbebas dari multikolinieritas. Uji multikolinieritas diuji dengan menggunakan *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Syarat tidak terjadi multikolinieritas adalah dilihat dari nilai tolerane $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 . Berikut ini akan ditampilkan hasil uji multikolinieritas.

Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X ₁	0.702	1.424	Non Multikolonieritas
X ₂	0.572	1.748	Non Multikolonieritas
X ₃	0.575	1.739	Non Multikolonieritas

Sumber: Data primer diolah peneliti 2018

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan software SPSS versi 23.0 diketahui bahwa VIF dari variabel persepsi kegunaan (X_1) adalah sebesar 1.424. Nilai VIF dari variabel persepsi kemudahan (X_2) adalah sebesar 1.748. Nilai VIF dari variabel *Internet Self Efficacy* adalah sebesar 1.739. Nilai VIF dari semua variabel < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas antara variabel bebas.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan dengan tujuan untuk menguji apakah residual memiliki ragam yang homogen atau tidak dalam model regresi. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan menggunakan Uji Glejser. Dasar pengambilan keputusannya dengan melihat signifikansi pada variabel bebas. Semakin tidak signifikan variabel bebas atau $> 0,05$ maka mengindikasikan model sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:139). Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Sig.
(Constant)	0.537
X1	0.055
X2	0.928
X3	0.773

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel *coefficients*^a, memperlihatkan bahwa secara statistik variabel bebas dikatakan tidak signifikan karena > 0,05, sehingga semakin tidak signifikan variabel bebas mengindikasikan bahwa model sudah terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak ada gejala heteroskedastisitas.

b. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), dan *internet self efficacy* (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y). Model regresi yang didapat dengan menggunakan software SPSS versi 23.0 disajikan dalam tabel 14.

Tabel 14. Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4.523	1.523	
X1	0.533	0.119	0.424
X2	0.277	0.119	0.243
X3	0.081	0.062	0.137

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Untuk menyusun persamaan regresi linear berganda maka melihat dari koefisien Unstandardized. Berdasarkan tabel 14 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,523 + 0,533X_1 + 0,277X_2 + 0,081X_3$$

Analisis:

Persepsi kegunaan (X1) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).

Nilai koefisien persepsi kegunaan (X1) sebesar 0,533. Koefisien bernilai positif artinya bahwa variabel X1 memiliki hubungan searah dengan Y. Semakin baik X₁ maka akan meningkatkan Y, yang berarti semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan manfaat maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat.

Persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y).

Nilai koefisien persepsi kegunaan (X2) sebesar 0,277. Koefisien bernilai positif artinya bahwa variabel X2 mempunyai hubungan searah dengan Y. Semakin baik X2 maka akan meningkatkan Y, yang berarti semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan kemudahan penggunaan maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat.

Internet Self Efficacy terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Nilai koefisien persepsi kegunaan (X3) sebesar 0,081. Koefisien bernilai positif artinya bahwa variabel X3 memiliki hubungan searah dengan Y. Semakin baik X3 maka meningkatkan variabel Y, yang berarti semakin wajib pajak memiliki *Internet Self Efficacy* maka kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat.

Berdasarkan tabel 14, nilai koefisien standardized yang paling besar adalah variabel X1 yaitu sebesar 0,424, hal ini menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah variabel X1 yaitu persepsi kegunaan.

c. Hasil Uji Simultan (F test)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Hasil Uji Simultan

Anova ^a			
Model	df	F	Sig
Regression	3	24.210	.000 ^b
Residual	86		
Total	90		

Sumber: data primer, diolah 2018

Berdasarkan tabel 15, dapat diperoleh bahwa t hitung sebesar 24.210 lebih besar dari pada t tabel 2,71. Signifikansi sebesar 0,00 yang tergolong kurang dari 0,05. Hal ini sesuai dengan syarat yang ditentukan agar variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan ini Ho dapat diterima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

d. Hasil Uji Parsial (t test)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Hasil Uji Parsial

Model	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	2.970	.004	
X1	4.481	.000	H1a diterima
X2	2.318	.023	H2a diterima
X3	1.309	.194	H3a ditolak

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) nilai sig. melalui uji t sebesar .000. Nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Selain itu variabel X1 memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4.481 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98793 dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini berarti persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sehingga hipotesis pertama (H_{1a}) diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) nilai sig. melalui uji t sebesar .023. Nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Selain itu nilai t_{hitung} sebesar 2.218 lebih besar dari pada t_{tabel} 1,98793 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Y. Hal ini berarti persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sehingga hipotesis hipotesis kedua (H_{2a}) diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga (H_{3a}) nilai sig. melalui uji t sebesar 0.194. Nilai tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Selain itu nilai t_{hitung} sebesar 1.309 lebih kecil dari pada t_{tabel} 1,666 maka dapat disimpulkan variabel X_3 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y . Hal ini berarti *Internet Self Efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap hipotesis ketiga (H_{3a}) ditolak.

e. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase perubahan dari variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Koefisien Determinasi untuk mengevaluasi mana model regresi terbaik, karena variabel yang diteliti dalam model > 1 , oleh karena itu dalam penelitian ini uji koefisien determinasi dilihat dari Adjusted R^2 . Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai adjusted R^2 maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	Ajusted R Square
1	.439

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2018

Dari tabel 17 diperoleh hasil adjusted R square sebesar 0,439. Artinya bahwa 43,9% kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan

dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Sedangkan 56,1% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Menggunakan *E-Filing*.

Menurut Davis dalam buku Jogiyanto (2007:114) persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian ini persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa menggunakan *e-filing* sebagai sarana untuk pelaporan SPT akan mampu meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan SPT. Menurut Rod et al., (2009) persepsi kegunaan dapat meramalkan kepuasan. Beberapa penelitian pun menyarankan bahwa persepsi kegunaan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem (Davis 1989; Venketesh dan Davis, 1996).

Pengguna yang menganggap sistem sebagai sesuatu yang benilai akan merasa lebih puas daripada sistem yang tidak menyediakan nilai (Calisir dan Calisir, 2004). Selain itu pengguna cenderung lebih puas dengan sistem apabila mereka percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka (Mawhinner dan Larderer, 1990; Vlahos dan Ferrat, 1995). Menurut Jin (2014) menyatakan bahwa sistem yang berguna dan mudah digunakan dapat memuaskan permintaan konsumen atau pengguna, sehingga pengguna senang ketika menggunakan sistem yang menyediakan nilai yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 1, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* berguna dalam membantu pekerjaan wajib pajak dalam pelaporan SPT, dikarenakan saat menggunakan *e-filing* wajib pajak dapat menyelesaikan pelaporan SPT lebih cepat dibandingkan dengan cara manual. Disamping itu, *e-filing* juga dapat meningkatkan kinerja serta efektivitas wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak merasa lebih mudah untuk melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Dalam konteks penelitian ini, bentuk konkrit persepsi kegunaan adalah kepercayaan Wajib Pajak bahwa layanan *e-Filing* berguna karena:

- a. dapat mengurangi biaya kepatuhan, dimana biaya kepatuhan adalah biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan;
- b. Wajib pajak tidak perlu khawatir terkena sanksi administrasi karena perhitungan dilakukan secara tepat dengan adanya sistem komputer;
- c. Mengurangi penggunaan kertas karena semua data berbentuk elektronik;
- d. menggunakan *username* dan *password* dari masing-masing akun wajib pajak, sehingga sangat aman;
- e. Tidak perlu khawatir bukti lapor akan hilang, karena BPE aman tersimpan dalam *e-mail*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (2003) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan sistem dalam dunia perbankan. Selain itu Sharma et al., 2014; Jin, 2014; Byun dan Finnie, 2011 menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Hal ini berarti Variabel Persepsi Kegunaan dapat menjadi alat untuk meramalkan kepuasan.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Menggunakan *E-Filing*.

Menurut Davis dalam buku Jogiyanto (2007:114) Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Rod et al., (2009) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan juga merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kepuasan layanan sistem online. Beberapa penelitian menyarankan bahwa persepsi kemudahan dapat mengukur kepuasan pengguna sistem (Davis, 1989; Venketesh dan Davis, 1996).

Menurut Jin (2014) bahwa sistem yang mudah digunakan dapat memuaskan permintaan pengguna. Apabila pengguna merasakan kemudahan penggunaan sistem yang tinggi maka pengguna akan menampilkan tingkat kepuasan yang tinggi juga terhadap sistem tersebut. Kemudahan penggunaan yang dimaksud adalah tampilan visual yang sederhana sehingga mudah dioperasikan dan cepat.

Dalam penelitian ini persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan terbebas dari banyak usaha untuk melakukan pelaporan SPT. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 2, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Kemudahan yang didapat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah dalam hal kemudahan akses, kemudahan dalam penggunaan dan kemudahan dalam mempelajarinya. Bentuk nyata kemudahan layanan *e-Filing* adalah

- a *e-Filing* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, 7 hari dalam seminggu dan 24 jam sehari selama terhubung dengan internet
- b Wajib Pajak tidak perlu antri dalam rangka pelaporan SPT;
- c Mudah karena terdapat petunjuk ketika melakukan pengisian data pada website DJP *online*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (2003); Tu dan Lin (2012); dan Jin (2014); Calisir dan Calisir, (2004). Sharma et al., (2014); Bavarsad dan Mennatyan, (2013) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna teknologi informasi dan komunikasi.

3. Pengaruh Internet Self Efficacy terhadap Kepuasan Menggunakan *E-Filing*.

Self efficacy (Tingkat rasa mampu diri) menurut Ajzen dalam Jogiyanto (2007:72) adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan

dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya. *Internet self-efficacy* (ISE) mengacu pada penilaian diri terhadap kemampuan untuk mengatur dan melaksanakan aktivitas yang berhubungan dengan Internet yang menghasilkan hasil yang diinginkan (Eastin dan LaRose, 2000). Menurut Bandura dalam Jogiyanto (2007:72) individual-individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku-perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukainya untuk perilaku-perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya.

Dalam konteks penelitian ini apabila individu merasa mampu mengoperasikan internet maka cenderung lebih puas dengan pelaporan Surat Pemberitahuan dengan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 3, bahwa variabel *Internet Self Efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004) bahwa *Internet Self Efficacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan Henry dan Stone (1994) yang menemukan bahwa *Internet Self Efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Selain itu juga tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Joo et al., (2000) menemukan bahwa *Internet Self Efficacy* dapat meningkatkan kepuasan siswa dalam menyelesaikan tugas sekolah berbasis pencarian web.

Teori *Self efficacy* mengatakan bahwa harapan individu adalah faktor utama yang menentukan reaksi perilaku. Bandura (1986,1977) membedakan harapan menjadi dua yaitu *self efficacy* dan *outcomes expectation*. Alasan yang mungkin bisa mendasari tidak terdapat pengaruh yang signifikan *Internet Self Efficacy* terhadap kepuasan adalah bahwa kepuasan itu lebih dipengaruhi oleh *outcomes expectation*, kinerja yang dirasakan atas barang atau jasa dari pada kepercayaan tentang kemampuan individu.

Menurut Saragih (2010) semakin lanjut usia seseorang maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, karena pengharapan yang lebih rendah dan pengalaman lebih lama sehingga membuatnya memiliki penyesuaian yang lebih baik. Semakin muda usia maka sulit untuk puas, karena memiliki harapan yang tinggi. Dalam penelitian ini mayoritas responden adalah usia 20-35 tahun yang masih masuk kategori muda. Alasan lain yang bisa mendasari tidak terdapat pengaruh signifikan *Internet Self Efficacy* adalah sebagian besar responden yang masih berusia muda sehingga memiliki pengharapan yang tinggi dan sulit untuk puas walaupun memiliki pengalaman menggunakan internet yang baik.

4. Pengaruh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan Internet Self Efficacy secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib dalam menggunakan e-filing.

Berdasarkan hasil pengujian, bahwa variabel persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2) dan *Internet Self Efficacy* (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam

menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian ini berarti adanya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Rod., et all (2009) yang menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Henry dan Stone (1994) yang menyatakan bahwa kemampuan menggunakan komputer dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir sistem.

Kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* tersebut dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* sebesar 43,9%, sedangkan sisanya sebesar 56,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Suryaningsih (2017) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan *Internet Self Efficacy*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa:

1. Variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan wajib pajak benar merasakan kegunaan dari *e-filing* yang dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam pelaporan SPT.
2. Variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa dimudahkan pada saat akan melaksanakan salah satu kewajiban perpajakannya yaitu pelaporan SPT karena adanya *e-filing* ini. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan akses, kemudahan dalam penggunaannya dan kemudahan dalam mempelajarinya.
3. Variabel *Internet Self Efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Mungkin dikarenakan kepuasan itu lebih dipengaruhi oleh *outcomes expectation*, kinerja yang

dirasakan atas barang atau jasa dari pada kepercayaan tentang kemampuan individu.

4. Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

B. Saran

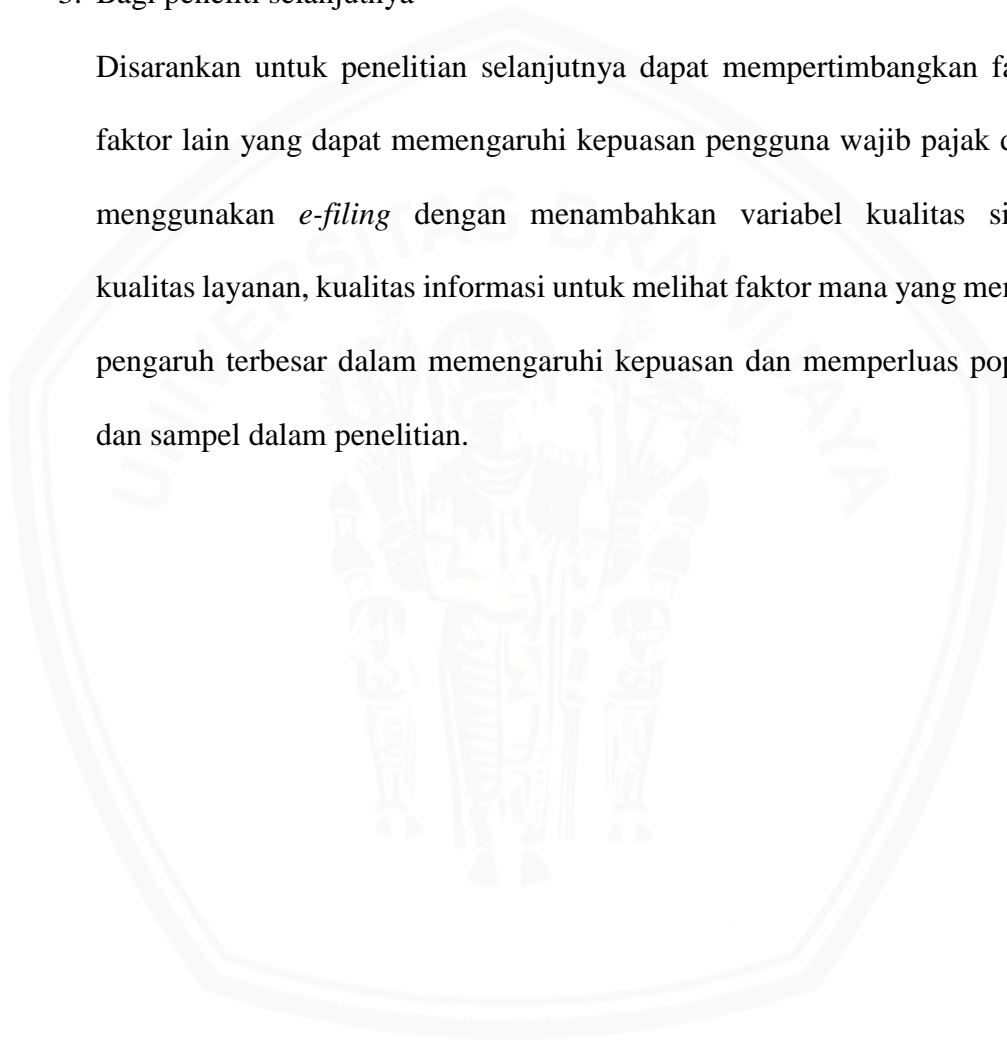
1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk terus menyediakan layanan pelaporan SPT dengan *e-filing* yang didesain memberikan kemudahan dan memberi banyak nilai.
 - b. Meningkatkan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan dan keandalan infrastuktur sistem informasinya untuk meningkatkan kenyamanan pengguna terutama pada masa akhir periode pelaporan SPT Tahunan yang sering terjadi masalah pada sistem pusat agar tidak terjadi *error*.
 - c. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak memaksimalkan fasilitas layanan pengaduan kring pajak 1500200 dan *live chat* sehingga dapat membantu wajib pajak yang sedang mengalami gangguan pada saat menggunakan *e-filing*.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan

Bagi KPP Pratama Malang Selatan diharapkan terus mengadakan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT dengan cara *visit* atau kunjungan ke tempat kerja wajib pajak.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dengan menambahkan variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi untuk melihat faktor mana yang memiliki pengaruh terbesar dalam memengaruhi kepuasan dan memperluas populasi dan sampel dalam penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu social lainnya*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Gr.
- Darmawan, Deni., Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE: Yogyakarta.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, Kenneth, C., Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat., Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansury, R. 2002. *Pajak Penghasilan Pasca Reformasi 2000*. Jakarta: YP4
- Morissan. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi., Winda Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Edisi 4. Salemba Empat: Jakarta.
- Suaedi, Falih., Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara. Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- _____, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi., Purwanto S.K. 2016. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tim Redaksi Ortax.2017. *Undang-Undang Perpajakan*. Cetakan ke-5. Jakarta. Observation dan Research of Taxation.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2007. *Services, Quality dan Satisfcation*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- _____, 2011. *Services, Quality dan Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusri. 2009. *Satistika Sosial Aplikasi dan Interpretasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zulganef. 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Adamson, Ivana., Jhon Shine. 2003. Extending the New Tehcnology Acceptance Model to Measure the End User Information System Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*.15-34.
- Alawneh, Ali., Hasan Al-Refai.,, Khaldoun Batiha. 2013. Measuring user satisfaction from e-government services: Lesson from Jordan. *Government Information quarterly*. 30: 277-288.
- Al-Khaldi,Muhammad .Al-Khaldi., R.S. Olusegun Wallace. 1999. The influence of attitudes on personal computer utilization among knowledge wokrs: the case of Saudi Arabia. *Information dan Management*. 31:185-204.
- Bandura, Albert. 1977. Self efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Pshychologycal Review*. 2 :191-215.
- Bandura, Albert. 1985. Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. *Englewood Cliff*.
- Bavarsad, Belghis., Mohammad Ali Mennatyan. 2013. A Study of the effects of technology acceptance factors on users satisfaction of e-government services. *Word Applied Programming*. 3:190-199.

- Byun, Dae Ho., Gavin Finnie, 2011. Evaluating usability, user satisfaction and intentions to revisit for successful e-government website. *Electron. Govern. International Journal*.8:1-19.
- Carter, Lemuria., France belanger. 2003. The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption. *Electronic Journal of e-government*. 2:11-20.
- Calisir, Fethi., Ferah Calisir. 2004. The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end user satisfaction with enterprise resource planning systems. *Computer in Human Behaviour*. 20:505-515.
- Eastin, M. S., R LaRose. (2000). Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. Diambil dari <http://jcmc.indiana.edu/vol6/issue1/eastin.html>
- Fang, Z. 2002. E-Government in digital area: concept practice and development. *International Journal Computer*. 10:1-22
- Henry, John W., Robert Stone W. 1994. A Structural equation model of end user satisfaction with a computer-based medical information system. *Information resources managemet Journal*. (7):21-33.
- Henry, John W., Robert Stone W. 1995. Computer Self-Efficacy and outcome expectancy: The effects on the end user's job satisfaction. *Computer Personnel*.16(4):15-34
- Hun, Shin Yuan., Chia Ming Chang., Shao Rong Kuo. 2012. User Acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*. (30):33-44.146-160.
- Jamal, Ahmad ., Kamal Naser. 2002. Costumer Satisfaction and retail banking: An assessment of some or the key antecedents of costumer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Market*.,20(4):146-160.
- Joo, Young Ju., Mimi Bong., Ha Jeen Choi. 2000. Self Efficacy for Self Regulated Learning, Academic Self Efficacy, and Internet Self Efficacy in web-based Instruction. *Educational Technology Research and Development*. (48):5-17.
- Lent, R. W., Lopez, F. G., and Bieschke, K, J. 1991. Mathematics Self Efficacy: Source and Relation to Science Based Career Choice. *Journal of Counseling Psycology* (4);424-430.
- Lin, Fengyi., Seedy S Fofanah., Deron Liang. 2011. Assesing citizen adoption of e-government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information system success. *Government Information Quarterly*. (28): 271-279.

- Livingstone, S., dan Helsper, E. 2010. Balancing opportunities and risks in teenagers' use of the Internet: The role of online skills and Internet self-efficacy. *New Media dan Society*, 12(2): 309–329.
- Maddux, James E., Norton, L. W., dan Stoltenberg, C. D. 1986. Self efficacy Expectancy, Outcome Expectancy, and Outcome Value: Relative Effects on Behavioral Intentioons. *Journal of Personality and Social Psychology*. (5):783-789.
- Mahwinney, C.H., Albert L. Lederer. 1990. A study of personnel computer utilization by manager. *Information dan Management*. 18:243-253.
- Neysha, Sheyla Ken. 2016. Pengaruh Penggunaan dan Kemudahan Fasilitas E-Filing terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Secara Online pada KPP Pratama Batu. *Skripsi Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Malang*.
- Saragih, Kasiana H. 2010. Hubungan antara usia, jenis kelamin dan masa kerja dengan kepuasan kerja karyawan pelaksana pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) unit kantor pusat Medan. Tesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Shankar, Vankatesh., Amy K Smith. 2003. Customer satisfaction and loyalty in online and offline environments. *International Journal of research in Marketing*. 20: 153-175.
- Sharma, Gajendra., Subarna Shakya., Purushottam Kharel. 2014. Technology Acceptance Perspective on User Satisfaction and Trust of E-Government Adoption. *Journal of Applied Science*. 9:860-872.
- Suryaningsih, Risma. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem drive thru terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2. *Skripsi Universitas Brawijaya*.
- Szajna, Bernadette., Scamell W Richard. 1993. The effects of information system expectation on their performance and perceptions. *MIS Quartetly*, 17:493-516.
- Torkzadeh, Gholamreza., Thomas P. Van Dyke. 2001. Development and validation of an internet self-efficacy scale. *Behaviour dan information technology*.20(4): 275-280.
- Tu, Chien Chung. 2012. Perceived Ease of Use, Trust, and Satisfaction as Determinants of Loyalty in e-Auction Marketplace. *Journal of Computers*. (7):645-652.

Vlahos George. E., Thomas W. Ferrat. 1995. Information technology use by managers in Greece to support decision making: amount, perceived value, and satisfaction. *Information dan management*. 29:305-315.

Zeithaml, Valarie, A., 2002. Service excellence in electronic channels. *Managing service Quality*. 12: 135-138.

Undang-undang

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. 31 Desember 2015. Jakarta.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 11/ PJ/ 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 44/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian Serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN). 12 April 2013. Jakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 24/ PJ/ 2013 tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/ atau Pasal 26 serta Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pasal 26. 18 April 2013.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan. 9 Desember 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. 25 Maret 2009. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62.

Artikel Lain

Departemen Keuangan Republik Indonesia. 2007. *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak: Modernisasi Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2016. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

Internet

- Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2017. <https://malangkota.bps.go.id/statictable/2017/06/14/537/luas-kecamatan-km2-dan-persentase-luas-kecamatan-terhadap-luas-kota-2016.html> diakses tanggal 14 Januari 2018.
- Beragam Keluhan Wajib Pajak Laporan Pajak Lewat e-filing.* 2016. <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56fdf3073475f/beragam-keluhan-wp-lapor-pajak-lewat-e-filling> diakses 11 Januari 2018.
- Direktorat Jenderal Pajak . *Aplikasi Perpajakan.* <http://www.pajak.go.id/aplikasi-perpajakan> diakses 13 Januari 2018.
- Direktorat Jenderal Pajak . *E-filing.* 2016. <http://www.pajak.go.id/e-filing> diakses 13 Januari 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing, cara mudah, cepat dana man lapor pajak.* 2016. <http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak>. diakses 13 Januari 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. FAQ Reformasi Perpajakan (Terbaru). 2017. <http://www.pajak.go.id/reformasiperpajakan/faq>. Diakses tanggal 10 Januari 2018.
- Direktorat Jenderal Pajak. <http://www.pajak.go.id/e-form> diakses 13 Januari 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. *Lapor SPT Tahunan 2016.* <http://www.pajak.go.id/laporSPT> diakses 13 Januari 2018.
- Faluthi, Riza Alman. 2017. <https://rizaalmanfaluthi.com/2017/11/23/kpp-pratama-malang-selatan-di-sini-duit-memang-segalanya/>. diakses tanggal 13 Januari 2018.
- Wiyoso, Hadi. *Go Green dengan e-filing.* 2013. <http://www.pajak.go.id/content/article/go-green-dengan-e-filing>. Diakses 13 Januari 2018.